Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et les médiateurs académiques



Paris – Mars 2012

Sommaire

Avant-propos

L'année 2011 a donné lieu à des évolutions non négligeables dans l'activité de la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur. D'une part, le médiateur a été saisi de réclamations en grand nombre se rapportant à différents incidents ou controverses. D'autre part, les réclamations traitées, notamment par les médiateurs académiques, montrent que le médiateur intervient de façon plus importante qu'auparavant sur des questions tenant au fonctionnement quotidien de l'enseignement. Ces évolutions s'inscrivent dans un contexte de croissance des réclamations individuelles. Enfin, le médiateur enregistre avec satisfaction que l'année 2011 aura permis au législateur d'apporter une réponse aux agents appelés à rembourser des sommes importantes (trop-perçus) des années après leur versement.

En effet, depuis plusieurs années, l'attention du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, du Défenseur des droits, précédemment Médiateur de la République, et du médiateur des finances, était appelée sur les difficultés subies par des agents publics de bonne foi qui devaient rembourser, parfois dix ans après, des sommes importantes par suite notamment de dysfonctionnements administratifs souvent liés à une longue maladie, à un changement de résidence administrative ou à une évolution de la situation familiale ou administrative.

Les ordres de reversement, dont les montants élevés trouvaient le plus souvent leur origine dans les délais mis par l'administration à régulariser la situation de ses agents, pouvaient en outre entraîner une surimposition, la perte d'avantages fiscaux ou sociaux liés au mécanisme du revenu fiscal de référence et pouvaient être à l'origine de procédures contentieuses soumises à une jurisprudence évolutive et incertaine. Il avait été proposé qu'une mesure législative puisse être adoptée pour fixer un cadre équitable et compréhensible par tous au délai laissé à l'administration employeuse pour récupérer sa créance.

La publication de la loi de finances rectificative pour 2011, nº 2011-1978 du 28 décembre 2011 (publiée au *JORF* du 29 décembre 2011)[1], complétant en son article 94 le titre V de la loi nº 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations, répond à la préoccupation exprimée par cette proposition de réforme en prévoyant notamment que pour les agents de bonne foi, « *les créances résultant de paiements indus effectués par les personnes publiques en matière de rémunération de leurs agents peuvent être répétées dans* ***un délai de deux années*** *à compter du premier jour du mois suivant celui de la date de mise en paiement du versement erroné, y compris lorsque ces créances ont pour origine une décision créatrice de droits irrégulière devenue définitive* ».

L'adoption par le Parlement de cette disposition est ainsi de nature à ramener dans des délais raisonnables, la régularisation de la situation des agents concernés. La ministre

1. *Cf.* p. 129.

du Budget, lors du débat à l'Assemblée nationale, s'est exprimée en ces termes : « *Cet amendement vise à fixer un délai de deux ans au-delà duquel l'administration n'a plus le droit de récupérer ces sommes.* » L'action concertée des trois médiateurs depuis plusieurs années a permis de convaincre la ministre du Budget du bien-fondé de cette recommandation qui a été instruite et ce faisant reconnue légitime. Afin de poursuivre ce mode de travail, le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur a proposé au Défenseur des droits de partager des préoccupations communes qui seraient ainsi valorisées par la médiation institutionnelle. La médiation institutionnelle interviendrait comme prescripteur de droit, dans l'intérêt général.

*

Après dix ans d'existence, le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur a été saisi pour la première fois, et à plusieurs reprises, de **réclamations en grand nombre** concernant un incident ponctuel ou un thème ayant suscité de vifs et nombreux débats. Il a été ainsi destinataire de réclamations en nombre concernant l'incident qui a marqué l'épreuve de mathématiques du baccalauréat S. Une autre vague de réclamations est intervenue à la suite des incidents ayant perturbé la session 2011 du BTS négociation et relation client (NRC). Enfin le médiateur a été saisi à trois reprises de réclamations en nombre concernant les manuels scolaires et les programmes.

Ces réclamations « en nombre » ont atteint le total d'environ 15 000. Elles viennent s'ajouter aux 9 800 réclamations individuelles « traditionnelles ». Ces réclamations en nombre ont confronté le médiateur à plusieurs questions nouvelles concernant sa mission.

La plupart de ces réclamations n'étaient pas des initiatives individuelles : elles ont été adressées au médiateur dans le cadre de démarches organisées collectivement. Le caractère collectif des réclamations devait-il conduire le médiateur à se considérer ou non comme compétent ? Le médiateur était, d'autre part, confronté à la question de savoir comment traiter matériellement ces réclamations en grand nombre.

Confronté à ces questions nouvelles le médiateur a pris les décisions suivantes : il a d'abord estimé que, bien que les réclamations aient procédé de démarches collectives, parfois organisées, le médiateur n'en était pas moins interpellé par des personnes qui se sont individuellement adressées à lui. Ces réclamations devaient donc être prises en compte.

Le médiateur a constaté ensuite qu'il ne pouvait pour des raisons matérielles adresser une réponse individuelle à chaque personne ayant fait appel à lui. Il a jugé dès lors que son intervention devait prendre la forme, d'une part, d'un dialogue privilégié et confidentiel avec les services compétents du ministère de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur et, d'autre part, il s'est réservé la possibilité d'utiliser son site internet afin de fournir des explications ou des analyses.

*

Un incident ayant donné lieu à des réclamations en nombre a particulièrement mobilisé le médiateur. Il lui a fallu se prononcer sur le sort qui devait être réservé aux étudiants franciliens empêchés d'accéder aux salles d'examen du SIEC pour composer l'épreuve du BTS-NRC qui avait été annulée après le constat avéré de fraudes lors de la session précédente organisée au centre de Villepinte.

Cette dernière situation retient l'attention dans la mesure où la ministre de l'Enseignement supérieur s'est adressée au médiateur pour recueillir les réclamations des étudiants et proposer « un plan de sortie de crise ».

Il convient de rappeler le déroulement des événements :

Le 28 mai 2011, la ministre annonce publiquement que le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur est chargé de recevoir les réclamations des étudiants empêchés de subir l'une des épreuves, ce qui avait comme conséquence de les éliminer de l'examen. Dans les heures qui suivent cette information rendue publique, plusieurs centaines de messages parviennent, de la part des étudiants et/ou de leurs familles. Les uns dénoncent les conditions de passation à la maison des examens de Cachan et communiquent même une photocopie de la « main courante » qu'ils sont allés déposer au commissariat le plus proche. Les autres s'insurgent contre une institution qui n'a pas su organiser correctement la tenue d'un examen. D'autres encore dénoncent les fraudes et demandent réparation. Les familles insistent auprès du médiateur sur les conséquences très préjudiciables pour des étudiants destinés à entrer sans délai dans la vie professionnelle. Le 28 juin au soir, environ 1 100 messages parviennent à la médiation, dont certains sont envoyés plusieurs fois, et dans les jours qui suivent environ 700 lettres de familles ou d'étudiants explicitant leur message. Le médiateur estime alors détenir suffisamment d'informations pour établir un état des lieux et délivrer une analyse complète de la situation aux fins de décision par la ministre. La solution à privilégier doit être équitable entre les candidats sur tout le territoire, elle doit viser à rétablir l'égalité de traitement entre les candidats des différents centres d'examen, à les réconcilier, ainsi que leurs familles, avec l'institution et préserver l'essence même du BTS : qui est d'être un diplôme ouvrant à l'emploi. Or, plus de 1 000 candidats ont été finalement « empêchés de composer ». Il est revenu à la ministre, au regard de cette expertise du dossier, de prendre la décision utile. Ce fut celle de faire passer l'épreuve à nouveau, au SIEC, en assurant son bon déroulement, en prenant toutes les mesures permettant aux candidats de rentrer dans le centre d'examen et de composer dans les conditions de surveillance requises.

Durant les quelques jours nécessaires au règlement de ce conflit important, le médiateur a pu prendre contact avec les familles et les étudiants par les réseaux sociaux et facebook en particulier, pacifiant ainsi des débats complexes et apportant toutes les informations utiles, objectives et apaisées. Internet est devenu l'outil de dialogue avec les étudiants et leurs familles et il est fort instructif de mesurer l'effet vertueux des réseaux sociaux et d'internet pour diffuser des informations claires et vérifiées.

Le médiateur considère que ces réclamations qui procèdent de démarches organisées, et en l'espèce à l'initiative de l'institution, sont aussi des interpellations individuelles dans un conflit qui peut devenir collectif. Pour cette raison, il estime que cette situation relève de son champ de compétence. Respectant le principe de confidentialité, le médiateur a choisi un dialogue non public avec les directeurs, recteurs et cabinet de la ministre sans aucune communication externe. La confidentialité fait partie d'une part de la charte des médiateurs des services au public et d'autre part des éléments de sécurité juridique offerte à chacun par la médiation.

Le médiateur a reçu de nombreuses réclamations faisant suite aux arbitrages des ministres après la divulgation d'un exercice sur les quatre prévus pour l'épreuve de mathématiques du **baccalauréat de la série S**. Toutes les réclamations n'ont pas fait l'objet d'une réponse individuelle, le médiateur a eu recours à une communication externe *via* son site pour relayer les informations officielles. Seules les réclamations faisant état d'un risque d'erreur matérielle ou d'une distorsion de notes inexpliquée ont été traitées.

Parmi les réclamations en nombre dont il a été saisi, le médiateur a notamment reçu des réclamations portant sur les programmes et les manuels scolaires, sur l'enseignement de l'histoire. Plusieurs milliers de réclamants ont aussi contesté l'introduction de la théorie du genre dans les manuels de SVT de première, estimant qu'il s'agissait là d'une position de nature idéologique qui n'avait pas sa place dans un enseignement des sciences.

Dans le cadre de la controverse qui accompagnait ces réclamations, le ministère faisait valoir que les différents auteurs de manuels présents sur le marché ne traitaient pas ces sujets de la même manière et que la pluralité des ouvrages permettait aux enseignants de choisir un manuel adapté à leur enseignement et à leurs classes. La conception des programmes relève de la responsabilité du ministre. D'autres instances consultatives rendent un avis, telles que le Haut Conseil de l'éducation. Le parlement peut également, s'il le désire, se saisir de la question aussi bien dans son rôle de législateur que de contrôleur de l'action gouvernementale. Ainsi, il n'appartient pas au médiateur de se prononcer sur la légitimité des réformes introduites dans les programmes scolaires. En revanche, le médiateur a fait savoir qu'il convenait de favoriser le dialogue entre les disciplines.

Au terme de ces expériences de litiges en nombre, quelques principes peuvent être mis en lumière.

La médiation a été considérée comme légitime par tous et notamment par les candidats aux examens. Le rôle de tiers du médiateur, sa neutralité repérée, ont, de manière manifeste, permis de réduire les tensions et d'apaiser les relations en vérifiant l'opportunité de chaque information transmise. Le médiateur est apparu comme un partenaire du service public. Il s'agit d'une étape importante qui reconnaît la place du médiateur, professionnel du monde éducatif, capable d'une intervention négociée destinée à résoudre un litige mais surtout à maintenir des liens entre l'institution, ses personnels et ses usagers.

La médiation s'est installée selon une philosophie de la coopération, sans tutorat de l'institution scolaire ou de l'enseignement supérieur. « Autorité non autoritaire », le médiateur mesure comment articuler les rôles de chacun en ouvrant un espace de dialogue pour comprendre les situations nouvelles et complexes qui se proposent à lui et ainsi déterminer une modalité de résolution du conflit, laissant la décision finale à l'autorité administrative.

La méthode d'écoute du médiateur lui est spécifique. Il écoute pour produire du sens à travers ce qui lui est dit, il laisse s'exprimer les personnes et l'institution, non pas pour suivre la demande ou l'opinion émise, mais pour trouver une issue au litige. À l'éducation nationale, dans l'enseignement supérieur, le médiateur est souvent médiateur entre les textes, les faits, les souhaits, les intérêts.

Dans les conflits en nombre, on a pu mesurer que le médiateur se doit de participer à un meilleur fonctionnement du service éducatif. À ce titre, il a donc le devoir de faire des propositions réalistes. L'efficacité d'une médiation est à cette condition. En ce sens, la médiation est un processus dynamique, de communication, qui repose sur la présence d'un tiers impartial, indépendant dans sa pensée, neutre, lequel recherche le rétablissement des liens et le règlement de la situation en cause.

*

Le médiateur, notamment dans les académies, est saisi également de questions tenant à **ce qui se passe au quotidien dans les classes**. Cette préoccupation n'est pas nouvelle mais le nombre des réclamations est plus soutenu que par le passé. Sans doute les parents hésitent-ils moins à évoquer ces difficultés auprès du médiateur et sont-ils plus enclins à demander de l'aide, surtout quand le silence de l'institution leur semble inapproprié, voire injuste.

Les réclamations soumises au médiateur ont trait aux questions de discipline des élèves, dans le second degré et même désormais dans le premier degré. D'autres portent sur des questions de harcèlement entre élèves, sur les sanctions, leur importance, voire leur opportunité. Des réclamations émanent de parents qui protestent contre les absences d'enseignants qui ne sont pas remplacés. Ces réclamations renvoient à des situations qui sont susceptibles de concerner la plupart des niveaux scolaires et la plupart des établissements. Tout au cours de l'année, le médiateur peut alerter les directeurs généraux et les cabinets ministériels sur la survenue ou l'augmentation de différents troubles. Ce fut le cas concernant les violences scolaires et le harcèlement entre élèves.

C'est par les réclamations des professeurs relatives aux procédures portant sur les congés de maladie, aux différends liés à leurs évaluations, par leurs courriers faisant état de désaccords avec les chefs d'établissement ou les inspecteurs et de divergences avec les familles, que le médiateur approche les problèmes de la souffrance au travail des enseignants. Enseignants victimes du harcèlement des élèves, enseignants victimes de chahuts permanents et ne parvenant pas à assurer leurs cours, enseignants en souffrance qui s'isolent le plus souvent et sont parfois laissés dans cet isolement par leurs collègues et par leur hiérarchie. Sans doute le sentiment d'échec et de honte qui en découle incite-t-il ces enseignants à se replier sur eux-mêmes. Le médiateur souhaite pouvoir continuer à devenir un interlocuteur utile pour ces enseignants en souffrance et isolés dès lors qu'ils ne trouvent pas de réponse à leurs difficultés majeures.

L'évolution de l'activité du médiateur est sensible. Dans les premières années de son activité, le médiateur a surtout été saisi de réclamations émanant des personnels. Ces réclamations constituent désormais une part moindre des réclamations enregistrées, même si le nombre des dossiers traités est à peu près constant d'une année à l'autre.

Quant aux réclamations présentées par les usagers : les parents, les élèves, les étudiants, elles portaient dès l'origine – et portent toujours pour l'essentiel – sur des événements ponctuels du parcours des élèves et des étudiants : l'inscription dans un établissement scolaire, l'inscription dans l'enseignement supérieur, les examens et les concours, les conditions de la vie scolaire.

Le « quotidien des classes » échappait jusque-là de fait au champ d'intervention du médiateur. Ce n'est plus le cas. Le médiateur se félicite de cette évolution, qui rapproche son action du cœur même du service public de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

Ces évolutions plus qualitatives s'inscrivent dans un paysage quantitatif lui aussi en mouvement. En 2011, le nombre des **réclamations a continué à croître fortement**. Comme l'an dernier le taux de croissance de l'activité de la médiation a été de plus de 15 %. Le nombre des réclamations reçues s'établit à 9 200.

Il y a lieu de rappeler que les réclamations transmises au médiateur ne débouchent pas toutes sur une intervention de sa part auprès de l'administration pour lui demander de changer sa position. Les modalités d'intervention du médiateur sont en effet variées. Dans des cas assez nombreux, le médiateur est saisi non d'une réclamation mais d'une demande d'information ou de conseil. Dans d'autres le médiateur doit expliquer à son interlocuteur qu'il faut d'abord introduire un recours auprès de l'administration elle-même avant de saisir le médiateur. Dans d'autres cas encore, le médiateur se trouve en présence d'un conflit relationnel, qu'il s'efforce d'apaiser si cela lui apparaît possible.

Enfin le médiateur est souvent amené à expliquer à la personne qui a fait appel à lui les raisons pour lesquelles la position de l'administration est justifiée : le médiateur en effet n'est pas un avocat et n'a pas à soutenir toutes les causes qui lui sont soumises.

Sur les 9 200 réclamations qu'il a reçues, le médiateur a considéré qu'il était en présence d'un mauvais fonctionnement de l'administration dans 39 % des cas qui pouvait résulter d'une application erronée de la réglementation, d'un retard injustifié dans le traitement d'un dossier, ou d'une interprétation des textes inadaptée faisant naître une situation inéquitable. Dans ces différents cas de figure, le médiateur est intervenu auprès de l'administration pour soutenir la réclamation et lui demander de modifier sa position.

Le médiateur a obtenu une rectification de la position de l'administration dans 76 % des cas pour lesquels il est intervenu. Il considère que ce score honorable résulte de ce qu'il opère une sélection rigoureuse des dossiers en faveur desquels il choisit d'intervenir auprès de l'administration.

S'il veut conserver toute son utilité, le médiateur doit en effet éviter absolument les postures inadaptées et contre-productives. Il ne doit pas constituer un relais complaisant de tous les mécontentements dont il est parfois le réceptacle. Ni s'ériger en censeur ou en procureur de l'action des services administratifs. Ni à l'inverse abdiquer tout esprit d'autonomie et se faire le porte-voix de l'administration.

Le médiateur continuera d'être utile s'il parvient à déterminer, dans l'ensemble des réclamations qu'il reçoit, celles qui signalent un dysfonctionnement véritable mettant en cause la qualité du service public voire les principes de l'intérêt général, et celles qui appellent une réponse plus humaine et qui méritent que le droit soit protecteur des personnes.

*

Dans le présent rapport, le médiateur a particulièrement concentré ses réflexions dans deux domaines :

– il présente et commente les résultats les plus significatifs d'une enquête confiée à un opérateur extérieur, portant sur la conflictualité à l'éducation nationale tant du point de vue des parents d'élèves que des personnels (*cf.* Première partie) ;

– au vu des réclamations reçues et en s'appuyant sur l'expertise du réseau des médiateurs, il propose également une analyse de la réforme du deuxième cycle des études universitaires débouchant sur la délivrance du Master et envisage des pistes d'amélioration grâce à une meilleure information des étudiants et une plus grande transparence des procédures (*cf.* Deuxième partie).

Les différends à l'éducation nationale vus par les parents d'élèves et les personnels

Parents et enseignants se disent très attachés à l'école de la République. Ainsi l'enquête réalisée en mai 2011, sur les Français, les valeurs et le bien commun par l'institut Montaigne[1] montre que pour plus de sept Français sur dix, l'école (71 %) vient juste après les associations (79 %) pour véhiculer des valeurs positives pour la société française, bien avant les citoyens (66 %), les artistes (62 %), les entreprises (54 %), les sportifs (43 %), les syndicats (39 %), les institutions religieuses (38 %) et les responsables politiques (15 %). Selon un sondage BVA[2], il ressort que les pouvoirs publics devraient porter leurs efforts en priorité sur l'éducation nationale pour 46 % des personnes interrogées. Mais les opinions favorables sont pourtant minoritaires : 44 % des Français seulement sont satisfaits du service public de l'éducation nationale. Par comparaison, 61 % des Français ont une opinion favorable du service public de la santé, 68 % de la police et de la gendarmerie et 74 % pour le logement. L'école est en effet le lieu de beaucoup d'attentes de la part des parents d'élèves et des personnels, ce qui ne manque pas de créer aussi des tensions.

Améliorer l'image de l'école, la vie des élèves et des personnels dans les établissements scolaires et les services passe nécessairement par une meilleure connaissance des différends pour pouvoir ensuite être en mesure de mieux les traiter, voire les prévenir. C'est l'objectif que se sont donnés le ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et de la Vie associative (notamment les directions générales chargées de la gestion des personnels et de l'enseignement scolaire) et le médiateur dont la mission est d'identifier les problèmes, de les porter à la connaissance de l'institution et de proposer des solutions. D'où la commande d'une enquête dont quelques éléments vont être ici présentés. Cette enquête a été pilotée par la direction de l'Évaluation, de la Prospective et de la Performance (DEPP) au ministère et confiée à la société TMO-régions[3]. L'idée a été de répertorier les personnes concernées, les causes de différends, les modes de résolution et les raisons pour lesquelles certains n'étaient pas réglés. Mais il ne s'agissait pas de comptabiliser leur nombre ou de mener une nouvelle enquête sur le climat scolaire et la violence dans les établissements scolaires. D'autres l'ont très bien fait et cela a permis de montrer que la grande majorité des élèves et des personnels se sentent bien à l'école.

Pour le médiateur, cette enquête s'inscrit aussi dans la continuité des **précédentes enquêtes de 2005 et 2007 dites « baromètre de satisfaction » des usagers et des personnels** dans leurs relations avec le service public de l'enseignement public, menées par la société JCA Développement[4].

Ces enquêtes avaient tenté de mesurer :
– la fréquence et la nature des différends auxquels sont confrontés les usagers et les personnels avec le service public de l'enseignement ;

1. Enquête réalisée en ligne les 30 et 31 mai 2011 par Harris INTERACTIVE sur « Les Français, les valeurs et le bien commun ».

2. Sondage « Le baromètre des services publics. Les services publics vus par les usagers », réalisé le 14 décembre 2011 pour l'institut Paul Delouvrier – site internet : www.bva.fr

3. La société TMO-régions (territoires marchés opinions) est un institut d'études au service des entreprises et des territoires – site internet : www.TMOregions.fr

4. Le cabinet de conseil JCA-Développement est spécialisé dans le développement stratégique, commercial, marketing et humain des entreprises PME-PMI et des organisations – site internet : www.jca-developpement.fr

– la satisfaction des usagers et des personnels dans le règlement de ces différends ;
– la notoriété du réseau des médiateurs.

Ces deux premières enquêtes avaient touché un public plus large car des étudiants avaient été interrogés ainsi que des personnels de l'enseignement supérieur.

La nouvelle enquête intègre des questions ayant trait aux recommandations portées dans les rapports annuels du médiateur sur la vie dans les établissements :
– les problèmes liés à la scolarité et à l'indiscipline de certains élèves (aider l'enseignant face aux élèves difficiles…) ;
– les conditions d'exercice des fonctions des personnels (traiter les conflits avant qu'ils ne deviennent du harcèlement moral, favoriser le mouvement des enseignants de l'enseignement scolaire, améliorer les procédures en matière de congés longs de maladie, mieux gérer les contractuels …).

Les résultats de cette enquête sont à la fois riches et complexes à analyser du fait de la multiplicité des profils des personnes potentiellement impliquées (parents, enseignants, non-enseignants), des types de différends (parents/enseignants, parents/institution, enseignants/chef d'établissement, enseignants/institution, etc.), de leur nature et de leurs modalités de traitement (gestion directe entre les deux protagonistes, intervention d'un tiers). Il appartiendra au ministère avec l'aide de la société TMO-régions, le moment venu, d'en rendre compte. Le médiateur, dans le cadre de son rapport annuel de l'année 2011, a souhaité présenter quelques données.

La méthodologie de cette enquête

L'objet de l'enquête : la personne contactée était interrogée sur les **différends** auxquels elle avait été confrontée **au cours des trois dernières années** et c'est le **dernier différend rencontré** qui devait être décrit et a été retenu pour établir les différends selon leur nature. Par différend, il fallait entendre une contestation ayant donné lieu à une démarche de la part de l'intéressé.

Pourquoi une enquête par une société extérieure ?

Le travail des statisticiens n'est pas le même que celui mené par les corps des inspecteurs de l'éducation nationale qui conduisent des travaux thématiques et non des enquêtes ou des recueils de données. Il permet de recueillir des réponses à une plus grande échelle. Sur un tel sujet, les différends à l'éducation nationale, l'enquêteur ne pouvait pas être celui qui conseille, qui évalue ou même qui fait de la médiation et des garanties devaient être données du respect de l'anonymat des personnes enquêtées.

Qui a été interrogé ?

Deux grands profils de personnes ont été interrogés par téléphone :
• des parents d'élèves de l'école maternelle au lycée (incluant les classes préparatoires et de techniciens supérieurs) de l'enseignement public : plus de 2000 entretiens ont été réalisés ;

• des personnels de l'éducation nationale :
– enseignants du premier degré (916 entretiens réalisés entre le 6 juin et le 4 juillet 2011);
– enseignants du second degré (957 entretiens réalisés entre le 13 septembre et le 13 octobre 2011);
– chefs d'établissements et personnels autres qu'enseignants dans les établissements scolaires (512 entretiens réalisés entre le 30 septembre et le 13 octobre 2011);
– personnels des rectorats et des inspections académiques [1] (212 entretiens réalisés entre le 20 juin et le 1er juillet 2011).

Comment a été menée l'enquête?

Un questionnaire a été soumis lors d'un appel téléphonique :
– au domicile pour les parents d'élèves : il n'y a quasiment pas eu de refus de leur part de participer à une telle enquête;
– sur les lieux d'exercice des fonctions pour les personnels. Des courriers d'information préalable ont été adressés aux personnels, le chef d'établissement a été chargé de les diffuser.

Quelles ont été les difficultés rencontrées?

Le sujet même de l'enquête s'est avéré délicat. Des craintes, des réticences à répondre ont été exprimées et des personnels ont dû être rassurés. La période durant laquelle les enseignants du second degré ont été interrogés, en pleine rentrée scolaire, a été considérée comme peu propice. Des lieux ne se prêtaient pas toujours bien à ce type de questionnaires (par exemple des bureaux partagés avec d'autres collègues pour les personnels administratifs).

Comment ont été mesurés les différends?

Aux parents, il a été, dans un premier temps, demandé s'ils avaient *« été confrontés à des différends avec un enseignant ou avec un autre représentant de l'institution scolaire, désaccords ou contestations ayant impliqué des courriers, des appels, des rendez-vous ou des échanges par mail, des échanges de* visu *ou toute autre prise de contact directe ».* Les parents ayant répondu positivement, se sont vus proposer une liste détaillée de nature de différends.

En revanche, pour les enseignants et non-enseignants, la liste exhaustive a directement été proposée, permettant d'en déduire si la personne interrogée avait été ou non exposée à un différend. S'agissant de leur cœur de métier, cela n'a pas posé problème.

La nature des différends a été mesurée mais le nombre de différends par nature n'a pas été recherché car c'était un exercice de mémoire trop difficile à solliciter lors d'une enquête téléphonique.

Les différends devaient avoir été exprimés : ils devaient s'être traduits par un échange (par téléphone, courrier, courriel ou rencontre avec ou sans rendez-vous).

1. Le service départemental de l'éducation nationale remplace l'inspection académique depuis le 1er février 2012 (décret nº 2012-16 du 5 janvier 2012).

Quelles sont les limites à l'interprétation et à l'usage d'une telle enquête ?

Il ne s'agissait pas de décompter tous les différends rencontrés durant les trois dernières années par la personne interrogée mais de recenser son **dernier différend** dans chacun des domaines d'une **typologie détaillée de différends**.

Ainsi, pour un enseignant du second degré qui aurait rencontré, lors des trois dernières années scolaires, trois différends :

– un problème avec des parents lié à l'évaluation de l'élève lors de la dernière année ;
– un problème lié à l'orientation d'un élève qui s'est produit lors de l'année scolaire précédente ;
– un problème avec le proviseur au sujet de son emploi du temps lors de la première année,

ce sont deux différends et non trois qui ont été comptabilisés (l'un lié à un désaccord sur l'inscription, l'orientation, l'évaluation ou le redoublement d'élèves, l'autre correspondant à un problème d'organisation ou d'emploi du temps).

Le traitement d'une telle enquête, d'un point de vue statistique, requiert donc des précautions. Ce qui a été mesuré c'est le type de différend auquel une catégorie de personnes est exposée.

De plus, il s'agit de « ressentis », telle personne verra un différend là où telle autre, confrontée à une même situation, n'en verra peut-être pas. Dans certains établissements, la fréquence importante des incivilités, de l'agressivité, fait aussi que le nombre de différends peut être minimisé. Au demeurant, il n'était pas question de comptabiliser ce qui fait partie du cœur du métier : la vie dans la classe, l'évaluation des élèves. À ces sujets, il peut y avoir des désaccords mais ceux-ci sont traités immédiatement en face en face enseignant-élève ou chef d'établissement-élève. Tant que les parents ne sont pas amenés à intervenir, il n'y a pas de différend constitué. L'enquête ne visait pas non plus les différends d'ordre collectif, il n'a été question que de différends d'ordre individuel.

Il ne faut pas non plus négliger l'effet mémoire : interrogée par téléphone une personne peut ne pas se rappeler, dans l'instant, du problème auquel elle a été confrontée au cours de ces trois dernières années scolaires.

Une autre limite de cette enquête réside dans le comptage des différends : un même différend a pu être compté plusieurs fois car ont pu être interrogées :

– la personne qui est au départ de la réclamation ;
– également la personne à laquelle elle s'est opposée ;
– mais également la personne qui a participé à la résolution du problème, qui est intervenue pour tenter de résoudre le différend.

Tous ces points de vue ont été pris en compte ce qui a pour effet d'augmenter le nombre de différends apparents sans en traduire la réalité quantitative.

Il en va autrement s'agissant des statistiques du médiateur publiées dans les rapports annuels. Le différend n'est, lui, comptabilisé qu'une fois à partir de la personne qui a formulé la réclamation.

L'enquête TMO-régions mesure en fait **les proportions de personnes concernées par des différends selon leur nature**.

L'exposition aux différends pour l'ensemble des personnes interrogées

Quelques chiffres globaux pour l'ensemble des personnes interrogées[1]

La comparaison avec les deux études antérieures

Des études de mesure de différends dites « baromètre de satisfaction » des usagers et des personnels dans leurs relations avec le service public de l'enseignement public ayant déjà été conduites en 2005 et 2007 par la Société JCA Développement, il est possible d'appréhender les évolutions pour les personnes interrogées lors de ces trois enquêtes.

Proportion de personnes concernées par au moins un différend entre 2005 et 2011

	2004-2005	2006-2007	2010-2011
Parents	13 %	13 %	10 %
Enseignants du premier degré		26 %	27 %
Enseignants du second degré		25 %	40 %
Ensemble des enseignants	26 %	25 %	35

Base : ensemble des parents et enseignants.
Les non-enseignants n'étaient pas interrogés lors des précédentes enquêtes.

Comme les méthodologies d'enquête ont très sensiblement évolué, il sera prudent de voir une stabilité des différends concernant les parents et les enseignants du premier degré. Par contre, pour les enseignants du second degré, après une période 2005-2007 indiquant une stabilité, la dernière enquête montre une augmentation très nette de la conflictualité.

Les chiffres globaux de l'étude TMO-régions

Proportion de personnes confrontées à au moins un différend direct en 2010-2011

	% de personnes concernées par au moins un différend en 2010-2011
Parents (premier et second degrés)	10 %
Enseignants du premier degré	21 %
Enseignants du second degré	36 %
Non-enseignants en établissement scolaire	17 %
Non-enseignants en fonction dans un rectorat ou une inspection académique	12 %

Attention, dans l'enquête menée par la société TMO, les personnels enseignants et non enseignants concernés peuvent :
– avoir été partie au différend ;
– mais aussi avoir participé à la résolution d'un différend.

1. Pour comparer avec les deux études antérieures qui portaient sur les années scolaires 2004-2005 et 2006-2007, le nombre des différends n'a été calculé, dans ce paragraphe, que sur l'année scolaire 2010-2011. La mesure des différends a été faite ensuite, pour tous les tableaux suivants, sur les trois dernières années scolaires (entre 2008 et 2011).

Dans l'exploitation de cette enquête, il faut se garder de mettre en regard les parents d'élèves avec les enseignants. Cela aurait en effet peu de sens, les données n'étant pas comparables. Les différends décrits pour les personnels ne concernent pas seulement les élèves et leurs familles, ils peuvent être liés également à l'exercice du métier (l'organisation du travail, le déroulement de carrière, des questions financières…) et se traitent alors avec l'institution. De même, tous les différends n'opposent pas les parents d'élèves aux enseignants, les problèmes d'affectation, les questions financières et sociales, les examens se traitent aussi avec l'institution.

Exposition aux différends du côté des élèves et des parents

Selon la classe

Répartition des différends décrits par les parents selon la classe de l'enfant concerné, comparaison avec les effectifs totaux des élèves scolarisés dans le système éducatif public

	Nombre de différends décrits par les parents lors de l'enquête	Structure des différends lors de l'enquête (A)	Répartition totale des élèves au sein du système éducatif (B) (1)	Ratio (A) / (B)
Maternelle	39	10 %	22 %	0,4
Élémentaire	121	30 %	35 %	0,9
Sous-total primaire	***160***	***40 %***	***57 %***	***0,7***
6e	32	8 %	6 %	1,3
5e	30	7 %	6 %	1,2
Sous-total 6e / 5e	***62***	***15 %***	***12 %***	***1,3***
4e	39	10 %	6 %	1,6
3e	44	11 %	6 %	1,9
Sous-total 4e / 3e	***83***	***21 %***	***12 %***	***1,8***
Sous-total collège	***145***	***36 %***	***24 %***	***1,5***
CAP / BEP	3	1 %	3 %	0,2
Bac professionnel	9	2 %	2 %	1,1
Sous-total CAP / BEP / Bac pro	***12***	***3 %***	***5 %***	***0,6***
2nde générale et technologique	45	11 %	4 %	2,9
1re et terminale de lycée général	28	7 %	5 %	1,4
1re et terminale de lycée technologique	11	3 %	2 %	1,1
Sous-total lycée général et technologique	***84***	***21 %***	***11 %***	***1,8***
Classe post-bac (prépa, BTS)	**2**	**0 %**	**2 %**	**0,2**
Total	403	100 %	100 %	

Base : ensemble des natures de différends décrits par les parents.
Au regard du nombre de différends analysés, servant au calcul des pourcentages et donc du ratio (élément structurant de l'analyse de ce tableau), il a semblé important de préciser les bases de calcul.
(1) Source : RERS 2009 (10 millions d'élèves).

Les questions d'orientation expliquent sûrement les taux de différends plus élevés dans les classes « charnières » que sont la 6e, la 3e puis surtout la 2nde. La classe de 4e est réputée difficile, c'est une question d'âge des élèves. Il n'est pas possible de conclure en revanche à un taux de conflictualité faible dans les classes de CAP-BEP où l'orientation a effectivement eu lieu car le volume de réponses collectées lors de l'enquête est trop réduit pour en analyser les résultats.

Selon le sexe

61 % des différends relatés par les parents concernent des garçons alors qu'ils représentent 51 % des élèves de 3 à 17 ans. L'enquête nationale de victimation menée au sein des collèges publics au printemps 2011 [1] confirme cette donnée faisant apparaître que les garçons sont plus souvent victimes que les filles et sont également plus souvent auteurs.

1. *Cf.* note d'information 11.14 octobre 2011 de la DEPP.

Selon la catégorie socioprofessionnelle du chef de ménage

Taux de différends (part des personnes ayant déclaré au moins un différend au cours des trois dernières années, quel qu'en soit le type) selon la catégorie socioprofessionnelle du chef de ménage

	Taux global	Écart à la moyenne (en points)
Agriculteur exploitant	11 %	– 6
Artisan, commerçant, chef d'entreprise	19 %	+ 2
Cadre, professions libérales, PIS	18 %	+ 1
Profession intermédiaire	17 %	0
Employé	25 %	+ 8
Ouvrier	12 %	– 5
Retraité	Non significatif	
Femme au foyer et autre inactif	8 %	– 9
Total	17 %	

La catégorie sociale du chef de famille oppose nettement les familles d'employé aux familles d'ouvrier. Cela pourrait s'expliquer par une difficulté de prise de parole ou de formalisation par écrit pour ces dernières face à une personne ayant autorité. Cependant les ouvriers et les employés sont souvent associés dans les études sociologiques car les données sont comparables. L'explication se trouve peut-être dans la catégorie sociale de la conjointe qui n'apparaît pas dans cette enquête. En effet, en matière d'éducation, les femmes ont un rôle souvent prépondérant.

Les familles monoparentales ont connu un taux de conflictualité de 20 %, soit 4 points de plus que les autres familles.

Exposition aux différends du côté des personnels

Selon le caractère direct ou indirect du différend

Répartition des différends rencontrés par les personnels en 2010-2011 selon leur caractère direct ou indirect

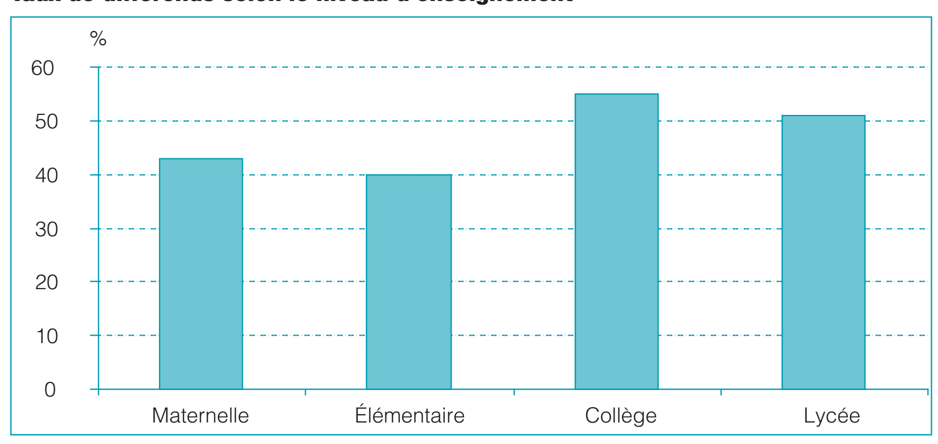
On entend par *caractère direct du différend*, le cas où la personne est impliquée dans le différend ; et par *caractère indirect du différend*, lorsque la personne n'est pas partie au différend et intervient pour aider à le résoudre. On peut prendre l'exemple d'un chef d'établissement qui gère un différend entre des parents et un enseignant.

	Enseignants du premier degré	Enseignants du second degré	Non-enseignants en collège et lycée	Non-enseignants en rectorats et inspection académique	Total
Différend direct (personnellement impliqué)	67 %	84 %	68 %	65 %	77 %
Différend indirect (géré sans être personnellement concerné)	33 %	16 %	32 %	35 %	23 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

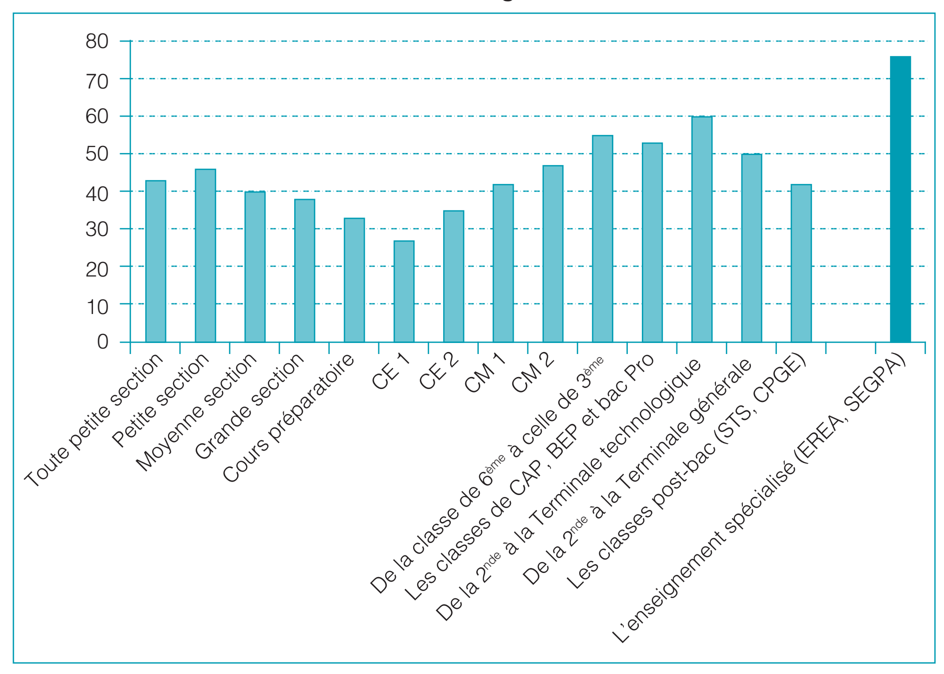
Base : ensemble des différends de 2010 / 2011 décrits par les enseignants et non-enseignants.

Selon le niveau d'enseignement et la classe

Taux de différends selon le niveau d'enseignement



Taux de différends selon les classes d'enseignement



On observe un phénomène relativement bien dessiné indiquant une baisse du niveau de conflictualité entre les différentes classes de la maternelle pour atteindre un minimum en CE1. On ne dispose ensuite que de données agrégées pour le collège et le lycée. Le taux est croissant avec la classe, puis le type d'enseignement à partir de la seconde. Il atteint un maximum dans les classes des séries technologiques. Il est enfin décroissant dans les classes des séries générales, puis dans les classes post-bac.

Selon le type d'établissement

Taux de différends entre 2008 et 2011 selon le type d'établissement

	Taux global	Écart à la moyenne (en points)	Taux enseignants	Taux non-enseignants
École	41 %	– 5	41 %	//
Collège	52 %	+ 6	55 %	34 %
Lycée d'enseignement général et technologique	46 %	0	48 %	40 %
Lycée professionnel	54 %	+ 8	56 %	Non significatif
Enseignement adapté	68 %	+ 22	Non significatif	Non significatif
Rectorat	25 %	– 21	//	25 %
Inspection académique	30 %	– 16	//	30 %
Total	46 %		48 %	35 %

Base : ensemble des enseignants et non-enseignants.
Dans l'enseignement adapté, 83 % des enseignants et non-enseignants interrogés exercent en SEGPA (le solde exerçant en EREA).

L'analyse du taux de conflictualité par type d'établissement détaillé met en évidence une croissance des taux selon le public accueilli. Le taux est le plus faible pour les écoles (41 %, sans différence significative entre la maternelle et l'élémentaire), il est élevé en collège (52 %) et lycée (49 %). Au sein même des lycées, on observe de fortes variations, avec un écart de 8 points entre les lycées d'enseignement général et technologique d'une part et les lycées professionnels d'autre part.

Selon le climat de l'établissement

Au-delà du type d'établissement, on doit souligner que le critère le plus corrélé avec les taux de conflictualité est celui du climat de l'établissement (tel que décrit par la personne interrogée). Très logiquement, meilleur est le climat, plus faible est le taux de conflictualité.

Taux de différends entre 2008 et 2011 selon le climat de l'établissement tel que décrit par la personne interrogée

	Taux global	Écart à la moyenne (en points)	Taux enseignants	Taux non-enseignants
Excellent	30 %	– 16	31 %	21 %
Bon	41 %	– 5	43 %	28 %
Satisfaisant	51 %	+ 5	53 %	38 %
Moyen	62 %	+ 16	64 %	52 %
Médiocre	75 %	+ 29	77 %	Non significatif
Exécrable	73 %	+ 27	Non significatif	Non significatif
Total	46 %		48 %	35 %

Base : ensemble des enseignants et non-enseignants.

15 % des personnes (enseignants ou non) interrogées lors de cette enquête ont déclaré que le climat de leur établissement était excellent, 43 % qu'il était bon, 21 % satisfaisant, 15 % moyen (ce qui constitue déjà une réponse « défavorable »). 6 % l'ont jugé médiocre ou exécrable.

Selon la zone d'implantation de l'établissement

Taux de différends entre 2008 et 2011 selon le type de zone d'implantation de l'établissement

	Taux global	Écart à la moyenne (en points)	Taux enseignants	Taux non-enseignants
Urbain (hors ZUS)	45 %	– 1	47 %	34 %
Zone urbaine sensible	52 %	+ 6	53 %	Non significatif
Rural	50 %	+ 4	52 %	37 %
Total	46 %		48 %	35 %

Base : ensemble des enseignants et non-enseignants.

Tous types de différends confondus, on observe, logiquement, un plus fort taux en zone urbaine sensible (52 %) qu'au sein des autres zones urbaines (45 %). Pour autant, l'écart demeure modéré. Les zones urbaines sensibles connaissent un taux très proche de celui des zones rurales (50 %). L'écart est plus significatif si l'on s'arrête aux différends concernant les problèmes de discipline ou liés à un conflit avec les élèves ou les parents (*cf. infra* : « Taux de différends par type d'établissement pour les problèmes liés à la discipline »).

Selon la fonction exercée

Taux de différends entre 2008 et 2011 selon la fonction exercée

	Taux global
Personnel de direction	59 %
Professeur d'éducation physique et sportive	61 %
Professeur de lycée professionnel	58 %
Professeur certifié	53 %
Conseiller principal d'éducation	51 %
Professeur agrégé	44 %
Professeur des écoles (dont directeur d'école)	43 %
Infirmier	31 %
Adjoint administratif de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur	31 %
Secrétaire administratif de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur	27 %
Adjoint technique de laboratoire des établissements d'enseignement	17 %

Base : enseignants et non-enseignants.

Les personnels les plus exposés sont sans surprise :

– les professeurs d'éducation physique et sportive amenés à gérer et à assurer la sécurité d'activités variées dont certaines en groupe et des déplacements vers les lieux où se passe l'activité sportive ;

– les chefs d'établissement souvent sollicités pour traiter les différends concernant la scolarité d'un élève ;

– les professeurs de lycée professionnel.

Selon la discipline enseignée

Taux de différends entre 2008 et 2011 selon les matières enseignées dans le second degré

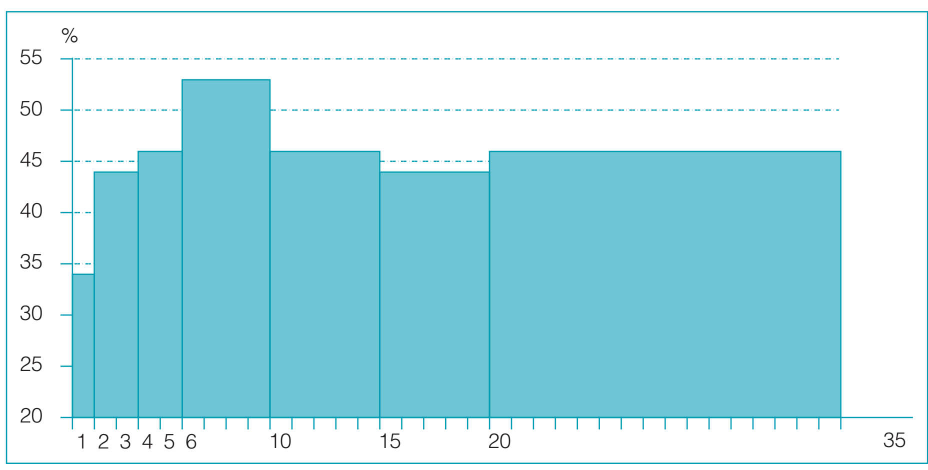
	Taux global
Éducation musicale	69 %
Espagnol	69 %
Lettres	64 %
Éducation physique et sportive (EPS)	63 %
Technologie	61 %
Disciplines professionnelles des spécialités industrielles	55 %
Sciences de la vie et de la Terre (SVT)	54 %
Sciences économiques et sociales	53 %
Mathématiques	50 %
Anglais	50 %
Physique-chimie	49 %
Histoire et géographie	42 %
Disciplines professionnelles des spécialités tertiaires	39 %
Allemand	30 %

Base : ensemble des enseignants du second degré.

Ces taux sont à interpréter avec la plus grande prudence car le nombre d'enseignants ayant répondu varie considérablement d'une discipline à une autre. Il convient de noter par exemple la faiblesse de l'échantillon pour la discipline « éducation musicale ».

Selon l'ancienneté dans les fonctions exercées

Taux de différends entre 2008 et 2011 selon l'ancienneté dans le métier de la personne interrogée



La lecture graphique des taux laisse entrevoir une montée en puissance du phénomène lors des premières années d'expérience pour culminer dans la tranche des personnels ayant une expérience de six à neuf ans pour ensuite se stabiliser aux alentours de 45 % et ce quelle que soit l'ancienneté.

L'enquête de victimation et climat scolaire auprès des personnels de l'éducation nationale en Seine-Saint-Denis [1] montre ce même phénomène : les personnels débutants se disent plutôt satisfaits du climat scolaire et particulièrement de la vie en équipe, ceux qui ont entre trois et sept ans d'ancienneté ne partagent pas le même avis, ils sont ceux qui expriment le plus de difficultés.

La nature des différends selon le public concerné

Après avoir décrit les taux de conflictualité, les différends vont être examinés à partir de leur nature. À l'éducation nationale, les sujets de désaccords peuvent être nombreux et d'une grande diversité. Comme il n'était pas possible d'établir un questionnaire exhaustif, il a été décidé de retenir quelques items représentatifs des situations rencontrées par les parents et par les personnels : 18 pour les parents et 15 pour les personnels. Certains items se retrouveront agrégés pour une meilleure lecture dans quelques tableaux.

La nature des différends du côté des parents

Par type déclaré par les parents

Un constat : 83 % des parents n'ont pas été confrontés à un différend lors des trois dernières années.
17 % seulement des parents d'élèves disent avoir eu un différend.
Le dernier différend qu'ils ont eu et qu'ils ont été amenés à relater se décline de la manière suivante :

1. Enquête de l'Observatoire de la violence à l'école (Éric Debarbieux, Université Paris-Est-Créteil) lancée le 5 décembre 2011 et menée par voie électronique (2 318 répondants).

Répartition des différends par type déclaré par les parents

Les problèmes relationnels et les comportements fautifs		40 %
Les relations ou conflits avec d'autres élèves, d'autres parents, entre un élève et un enseignant ou un non-enseignant	23 %	
Un problème de discipline	14 %	
Les agressions physiques et/ou verbales	1 %	
La discrimination envers l'élève	1 %	
La mise en cause d'élèves ou d'enseignants par des blogs d'élèves, sur des réseaux sociaux	1 %	
Le déroulement de la scolarité		51 %
La notation ou l'évaluation de votre enfant	8 %	
Un désaccord sur le contenu des enseignements, les méthodes de travail, la charge de travail des élèves	15 %	
Un désaccord lié à l'organisation du travail et/ou à l'emploi du temps de l'élève	2 %	
Les absences et remplacements d'enseignants	15 %	
La prise en compte du handicap au sein de l'établissement	5 %	
L'orientation, le redoublement ou le passage anticipé (saut de classe) de votre enfant	6 %	
L'affectation		4 %
L'inscription dans un établissement	2 %	
La fermeture de classe ou d'établissement	2 %	
Les questions financières et sociales		4 %
Un désaccord sur les frais de scolarité	0 %	
Un désaccord sur les bourses, les allocations	0 %	
Un désaccord sur le fonctionnement de la cantine, les équipements, les bâtiments, le chauffage…	4 %	
Les examens		1 %
Un désaccord sur l'accès ou les conditions d'inscription à un examen ou un concours (équivalence de diplômes…)	1 %	
Un désaccord sur le déroulement ou les décisions et fonctionnement des jurys d'examen	0 %	
Total	100 %	100 %

L'unité de mesure de la répartition est le type de différend, que ce type renvoie à une ou plusieurs expériences de différends (cf. page 22 sur la méthodologie de l'enquête).

De manière attendue, l'enquête TMO-régions montre que les **problèmes de discipline et de conflit avec les élèves et les parents** sont la première cause des différends à l'éducation nationale. Mais il faut néanmoins relativiser cette donnée car c'est moins de 10 % des parents d'élèves qui ont été confrontés à un tel problème. Ce chiffre peut être rapproché des données recueillies lors de l'enquête nationale de victimation menée au sein des collèges publics au printemps 2011 [1] : 93 % des élèves déclaraient se sentir bien dans leur établissement. Les 7 % de collégiens victimes d'actes de violence faisaient état majoritairement d'insultes, de vols de fournitures scolaires, de surnoms méchants, de mises à l'écart ou de moqueries.

Les punitions et sanctions qui en résultent génèrent les conflits les plus durs entre les parents d'élèves et les enseignants ou les chefs d'établissement. Des parents d'élèves saisissent le médiateur pour contester la punition de leur enfant ou la réunion d'un conseil de discipline niant parfois le comportement perturbateur de leur enfant ou du moins

1. Note d'information 11.14, octobre 2011 DEPP.

minimisant sa faute, voire rejetant celle-ci sur l'enseignant qui n'aurait pas su le faire tenir tranquille. Le rapport école-parents s'est inversé, comme l'a rappelé le médiateur, lors de son audition sur le métier d'enseignant au Sénat le 14 février 2012 : lorsqu'un enfant rencontre une difficulté scolaire, des parents n'hésitent pas à mettre en cause le professeur, soupçonné de ne pas faire suffisamment d'efforts pour s'adapter à l'enfant.

15 % des différends cités par les parents d'élèves portent sur un **désaccord sur le contenu des enseignements, les méthodes de travail, la charge de travail des élèves**, 8 % sur la notation et l'évaluation. Ce constat vient d'être fait également par une sociologue, Cécile Carra, directrice de recherche Récifes (Recherches en éducation compétences interactions formations éthiques savoirs)[1] lors du colloque de l'université d'Artois le 14 décembre 2011 notant que « l'essence de la violence à l'école, c'est moins les agressions d'élèves contre les enseignants, qui sont extrêmement rares, que les contestations qui portent sur des contenus de savoirs ou sur l'organisation de la norme scolaire ». Il existe en effet une grande crainte, d'une partie des parents, de l'échec scolaire de leur enfant et donc une attente forte d'un déroulement d'une bonne scolarité ce qui engendre une grande réactivité à tout incident de parcours. Dans le sondage OpinionWay de mars 2012[2], si une des causes de l'échec scolaire est à rechercher du côté d'un environnement familial peu propice (46 %), l'autre cause serait liée à l'inadaptation des méthodes pédagogiques par rapport aux besoins des élèves (45 %). Lorsque les parents interrogent l'enseignant sur l'évaluation, il y a d'abord la légitime préoccupation que leur enfant ne soit pas victime d'une erreur mais également une attente sinon une exigence d'une relation élargie et enrichie avec lui qui excède le simple constat et sa restitution. Perplexes ou désemparés devant des commentaires qui ne commentent rien (« 6, faible ») ou la formule d'un conseil qui ne dit rien de la manière d'y arriver ou si mal (« il faut travailler davantage » ; « secouez-vous »), les parents plus inquiets et moins résignés que jadis, attendent une explicitation de l'évaluation qui autrement reste largement improductive pour les élèves en échec. Ils souhaitent sortir du constat d'échec et trouver les voies de l'aide et donc une évaluation explicite qui débouche sur une identification des obstacles et l'élaboration d'une stratégie pour les réduire. Certaines familles, comme en témoigne le succès de l'accompagnement marchand, sont en quête de ressources qui s'inscrivent dans l'individualisation et le conseil au sens fort du terme. Elles viennent aussi questionner le médiateur n'osant pas toujours poser aux enseignants des questions portant sur la pédagogie, elles s'autocensurent devant le professionnel qu'est l'enseignant.

15 % des différends évoqués par les parents d'élèves portent également sur le problème **des absences et remplacements des enseignants**, problème connexe au précédent puisque révélateur également de l'inquiétude des parents face au risque d'échec et à la poursuite d'étude de leur enfant. Les moyens en personnels ont été réduits : toute absence d'un enseignant, toute défaillance est visible par un nombre important de parents qui peuvent aussi très facilement rassembler des indications précises sur celles-ci.

---

1. Site du colloque : http://www.colloque-violences-arras.eu/.

2. Étude réalisée en ligne selon la méthode des quotas les 1er et 2 mars 2012 auprès d'un échantillon de 1 021 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus à la demande de la fondation des Apprentis d'Auteuil.

5 % des différends concernent la prise en compte du handicap au sein de l'établissement. C'est l'absence de nomination d'auxiliaire de vie scolaire (AVS) par manque de moyens financiers et/ou humains qui pose problème et peut entraîner des répercussions sur le déroulement de la classe.

17 % des réclamations qui parviennent chez le médiateur portent sur des questions de « vie quotidienne » dans les établissements scolaires. Elles ne sont pas toujours de l'ordre du différend et peuvent, pour certaines, être classées comme des demandes d'information, de conseil.

Selon la classe

En quelle classe était votre enfant au moment de ce différend ?

	Problèmes relationnels et comportements fautifs	Déroulement de la scolarité	Autres
Maternelle	5 %	12 %	16 %
Élémentaire	33 %	28 %	34 %
Collège	47 %	29 %	36 %
6e	10 %	6 %	11 %
5e	12 %	4 %	6 %
4e	13 %	7 %	8 %
3e	12 %	12 %	9 %
CAP-BEP	2 %		2 %
Lycée	13 %	30 %	14 %
2nde générale et technologique	9 %	15 %	
1re générale et technologique	3 %	5 %	
Terminale générale et technologique	1 %	10 %	14 %
Classe post-bac		2 %	
Total	100 %	100 %	100 %

La moitié des différends liés à des problèmes relationnels et des comportements fautifs ont lieu en collège. Un tiers des différends à l'école élémentaire portent également sur ces problèmes.

À la suite des états généraux de la sécurité à l'école qui se sont tenus les 7 et 8 avril 2010 et aux éléments recueillis lors de l'enquête de victimation et climat scolaire[1], des mesures ont été prises par le ministère pour améliorer le traitement des actes de violence. Une campagne « Agir contre le harcèlement à l'école » a été lancée. Le médiateur s'y est associé. Des réclamations qui lui sont parvenues montrent toute la difficulté à traiter ces questions à tous les niveaux mais c'est particulièrement vrai au niveau de l'enseignement élémentaire où l'institution peine encore à reconnaître ce phénomène et à lever le huis clos qui l'entoure. Dans les académies, il existe un règlement départemental qui aborde peu cette question et les réponses à y apporter, contrairement à ce qui existe dans le

1. Enquête de victimation et climat scolaire auprès d'élèves du cycle 3 des écoles élémentaires « À l'école des enfants heureux… enfin presque », réalisée par l'Observatoire international de la violence à l'école pour Unicef France.

second degré. Or un comportement violent ne peut s'arrêter que lorsque des mesures claires sont décidées et mises en œuvre. Des recommandations faites dans le rapport 2010 du médiateur sont actuellement examinées dans un groupe de travail mis en place par le ministère.

Personne avec laquelle les parents ont eu le différend

Avec qui avez-vous eu ce différend ?

	Problèmes relationnels et comportements fautifs	Déroulement de la scolarité	Autres
Un enseignant	56 %	61 %	11 %
Le chef d'établissement ou le directeur d'école	20 %	33 %	48 %
Le CPE	6 %	3 %	0 %
Un ATSEM	1 %	0 %	4 %
Quelqu'un du personnel administratif	0 %	1 %	3 %
Un autre personnel de l'établissement / de l'école	4 %	1 %	6 %
Un élève	23 %	1 %	
Un parent d'élève	3 %	1 %	2 %
L'inspection académique		4 %	7 %
Le rectorat		1 %	6 %
Le ministère		1 %	5 %
La collectivité territoriale	1 %		10 %
Association de parents d'élèves / parents d'élèves référents		2 %	
Autres	9 %	10 %	16 %
Total (réponses multiples)	122 %	117 %	118 %

Que ce soit un problème lié à des difficultés relationnelles, à la discipline ou au déroulement de la scolarité, le différend se noue, dans la majorité des cas, entre le parent et un enseignant. Dans le premier cas, cela peut être une situation conflictuelle au sujet du comportement de l'élève. Dans le second cas, le parent peut être en désaccord avec les méthodes pédagogiques de l'enseignant, avec une note ou une appréciation.

Le différend peut également avoir lieu avec le chef d'établissement par exemple lors de la mise en place d'un conseil de discipline, pour un non-remplacement d'un enseignant absent mais aussi du fait d'un manque de respect de la part des élèves ou de leurs parents. L'enquête sur la violence et le climat scolaire dans les établissements du second degré en France de novembre 2010 auprès des personnels de direction des lycées et collèges [1] montre que 5 % des personnels de direction estiment être « en insécurité professionnelle ». Les personnels des lycées professionnels et des collèges sont les plus touchés par des violences verbales, par des menaces. Les auteurs de ces insultes sont, dans l'ordre, les parents d'élèves (un chef d'établissement sur six serait concerné), un élève

1. Enquête quantitative de victimation auprès des personnels de direction des lycées et collèges menée par Éric Debarbieux, professeur d'Université, président de l'Observatoire international de la violence à l'école et Georges Fotinos, docteur ès-géographie, enseignant à l'université François-Rabelais de Tours.

(13 %) ou plusieurs élèves (7 %). Les violences physiques les plus fréquentes sont dues à des bousculades entre élèves (3,7 %). Il existe peu de réponses à ces « actes d'incivilité » qui, pris séparément, ne sont pas graves mais contribuent, par leur répétition, à détériorer le climat scolaire. Il conviendrait donc de réfléchir aux réponses à y apporter.

23 % des différends liés à des difficultés relationnelles et à la discipline ont lieu entre élèves. On y retrouve tous les faits qui peuvent empoisonner la vie d'un élève : les insultes, les vols, les bagarres.

Personne à laquelle les parents ont fait appel pour régler le différend

À qui avez-vous fait appel pour régler ce différend ?

	Problèmes relationnels et comportements fautifs	Déroulement de la scolarité	Autres différends
Le professeur principal de la classe de votre enfant	17 %	11 %	5 %
Un enseignant (autre que professeur principal)	20 %	10 %	9 %
Le chef d'établissement ou le directeur d'école	**57 %**	**60 %**	18 %
Le CPE	14 %	8 %	
Un ATSEM	2 %	1 %	
Un médecin	11 %	4 %	
Un membre du personnel administratif			14 %
Un parent	5 %	8 %	14 %
L'inspecteur d'académie	5 %	14 %	7 %
L'inspecteur territorial / L'inspecteur de la circonscription (1er degré)	3 %	5 %	
Le ministère			8 %
La collectivité territoriale	1 %	3 %	18 %
Un délégué de parents (association de parents d'élèves)	3 %	16 %	6 %
Le commissariat / la police	5 %		
Autres	16 %	26 %	85 %
Total (réponses multiples)	159 %	166 %	150 %

C'est le chef d'établissement qui est majoritairement appelé à l'aide par les parents pour tenter de régler le différend. Les parents sollicitent ensuite, dans une moindre mesure, un enseignant puis le conseiller principal d'éducation (CPE).

Les résultats montrent que le climat scolaire, vu par les parents, est majoritairement positif : ils ne sont que 5 % de ceux confrontés à une situation de conflictualité à avoir eu recours à la police ou la gendarmerie. La grande majorité des parents tente de régler leur différend à l'intérieur de l'établissement scolaire.

Moyen utilisé par les parents pour tenter de régler le différend

De quelle façon avez-vous tenté de régler ce différend ?

	Problèmes relationnels et comportements fautifs	Déroulement de la scolarité	Autres
Par téléphone	27 %	26 %	23 %
Par courrier	15 %	19 %	16 %
Par courriel, par mail	3 %	7 %	2 %
En rendez-vous	65 %	60 %	38 %
En direct, sans rendez-vous	25 %	22 %	25 %
Autre	1 %	1 %	
Conseil de classe ou d'école		6 %	
Réunion parents d'élèves-professeurs	1 %	2 %	4 %
Cahier de liaison, de correspondance		1 %	
Tribunal, avocat	1 %		
Police	1 %		
Pétition / rassemblement / manifestation		0 %	11 %
(N'a pas cherché à régler le différend)		2 %	6 %
Total (réponses multiples)	140 %	147 %	126 %

Pour tenter de régler le différend, les parents sont majoritaires à solliciter un rendez-vous. Un quart contacte son interlocuteur par téléphone. Un autre quart se rend dans l'établissement sans avoir préalablement sollicité de rendez-vous : cela peut être en déposant leur enfant le matin ou à la sortie des classes pour rencontrer le professeur des écoles ou le directeur. Ils sont peu à utiliser le cahier de liaison, de correspondance ou les réunions parents-professeurs. Seuls 2 % vont solliciter une aide extérieure (recours à un avocat, dépôt de plainte).

Personne qui s'est finalement occupée de régler le différend

C'est le chef d'établissement qui intervient dans presque la moitié des cas pour tenter de régler le différend. C'est le signe qu'il joue un rôle important en matière de gestion des ressources humaines et pour régler toutes les questions touchant la vie de l'établissement et notamment celles d'ordre pédagogique. Les petits conflits appellent une certaine technicité que possède le chef d'établissement.

Pour les problèmes relationnels ou les comportements fautifs, un enseignant intervient dans un quart des affaires. Un chiffre retient aussi l'attention : si un quart des parents disent avoir eux-mêmes tentés de régler le différend, c'est visiblement que la réponse de l'institution ne leur convenait pas ou qu'ils n'ont pas su trouver un interlocuteur (*cf.* également *infra* les réponses données dans le tableau : « Raisons pour lesquelles les parents estiment n'avoir pas pu régler le différend »). Le commissariat ou la police interviennent dans 5 % des cas et le juge pour enfants dans 3 % des cas.

Finalement qui s'est occupé de ce différend qu'il ait été ou non réglé ?

	Problèmes relationnels et comportements fautifs	Déroulement de la scolarité	Autres
Le professeur principal de la classe de votre enfant	13 %	5 %	5 %
Un enseignant (autre que le professeur principal)	13 %	8 %	18 %
Le chef d'établissement ou son adjoint / le directeur d'école	46 %	44 %	23 %
Le CPE	9 %	4 %	
Un ATSEM	2 %		
Un médecin	1 %	1 %	
Un psychologue / un pédopsychiatre	1 %		
Un membre du personnel administratif		1 %	
Un parent	4 %	1 %	7 %
L'inspecteur d'académie	4 %	2 %	15 %
L'inspecteur territorial / l'inspecteur de la circonscription (1er degré)	4 %	5 %	8 %
Le rectorat (autre que le DRH)		1 %	7 %
La collectivité territoriale	2 %	2 %	6 %
Un délégué de parents (association de parents d'élèves)	3 %	8 %	20 %
Le Défenseur des droits (ex-Médiateur de la République)	1 %		
Le médiateur de l'éducation nationale	1 %	1 %	2 %
Un juge pour enfants	3 %		
Le commissariat / la police	5 %		
Vous-même	25 %	22 %	22 %
Une autre personne	5 %	7 %	
Personne	4 %	18 %	13 %
Ne sait pas	1 %	2 %	
Total (réponses multiples)	148 %	130 %	146 %

Part des différends réglés et délai nécessaire

Ce différend a-t-il été réglé ?

	Problèmes relationnels et comportements fautifs	Déroulement de la scolarité	Autres
Oui	59 %	35 %	46 %
Non / pas encore	41 %	65 %	54 %
Total	100 %	100 %	100 %

En combien de temps a été réglé le différend ?

	Problèmes relationnels et comportements fautifs	Déroulement de la scolarité	Autres
En moins d'une semaine	42 %	26 %	49 %
En plus d'une semaine	21 %	9 %	
En un mois	10 %	17 %	24 %
En plus d'un mois	24 %	41 %	27 %
Ne sait plus	3 %	7 %	
Total	100 %	100 %	100 %

Plus de la moitié des différends portant sur des problèmes relationnels ou des comportements fautifs sont réglés et, dans leur grande majorité, ils le sont dans un délai inférieur à un mois. Il semble plus difficile en revanche d'apporter la réponse attendue par les parents pour un problème lié au déroulement de la scolarité : 65 % des parents considèrent qu'il n'a pas été réglé. Quand il est réglé, cela demande du temps. Les différends portant sur des problèmes d'affectation dans un établissement scolaire ou sur des questions financières et sociales et concernant les examens ne sont réglés qu'une fois sur deux, mais ceux qui sont réglés peuvent l'être dans des délais très courts.

Raisons pour lesquelles les parents estiment n'avoir pas pu régler le différend

Pour quelle raison estimez-vous que votre différend n'a pas été réglé (ou réglé trop tardivement) ?

	Problèmes relationnels et comportements fautifs	Déroulement de la scolarité	Autres
Je n'ai pas trouvé d'interlocuteur	16 %	11 %	8 %
Mon interlocuteur n'a pas (ou peu) pris en considération ma demande / n'a pas pris le temps de l'examiner	45 %	38 %	42 %
Mon interlocuteur n'a pas été en mesure de traiter la difficulté (connaissances administratives inadaptées)	12 %	16 %	21 %
Mon interlocuteur n'a pas fourni des informations en temps utile (délai de réponse trop long)	1 %	1 %	-
Mon interlocuteur n'a pas fourni des informations pertinentes (réponse trop générale, voire inexacte…)	6 %	8 %	6 %
Enseignant non remplacé / rotation de remplaçants trop élevée	1 %	15 %	3 %
J'ai retiré mon enfant de l'établissement	5 %	3 %	4 %
Mauvaise prise en charge du handicap		2 %	-
Manque d'écoute	4 %	1 %	-
Non-changement des méthodes de travail ou de la notation		4 %	-
L'interlocuteur campe sur ses positions		2 %	5 %
Différend en cours de gestion	5 %	1 %	-
Rien n'est fait, tout le monde s'en moque	1 %	1 %	3 %
Je n'ai pas eu de réponse, aucun retour		2 %	-
Je ne sais pas	3 %	1 %	4 %
Autre motif	14 %	10 %	7 %
Total (réponses multiples)	113 %	117 %	100 %

Dans les précédentes enquêtes dites « baromètre de satisfaction » des usagers et des personnels dans leurs relations avec le service public de l'enseignement réalisées en 2005 et 2007, s'agissant des différends avec l'administration ou l'établissement scolaire, les parents avaient estimé que l'institution s'était souvent montrée incapable de traiter le problème ou avait fourni une réponse inadaptée. En ce qui concernait les différends avec les enseignants, les parents avaient eu majoritairement l'impression d'une absence de volonté de traiter la difficulté.

Dans l'enquête TMO-régions, les mêmes motifs d'insatisfaction apparaissent. Les parents se plaignent que leur interlocuteur n'a pas pris en considération leur demande ou n'a pas pris le temps de l'examiner et ce pour tous les types de différends. Les réclamations qui arrivent chez le médiateur montrent qu'effectivement les personnes ou les services sollicités peuvent répondre avec retard ou ne pas répondre du tout à des demandes. Qu'elle soit le fait de retards abusifs ou de mutisme, cette inertie, qui accuse une défaillance, voire une rupture dans la communication, doublée d'une sorte d'indifférence au sort d'autrui, suscite chez les requérants une déception bien compréhensible, voire une impatience vite chargée d'agressivité lorsqu'ils échouent à obtenir une réponse. La question qui peut alors être posée par les parents à ceux qui pratiquent l'inertie ou une rigueur plus attachée à la lettre qu'à l'esprit est la suivante : « Et si l'on usait de ce comportement à votre égard, à l'égard de l'un de vos proches ou de l'un de vos enfants ? »

Dans les motifs d'insatisfaction, vient ensuite le reproche d'un manque de connaissances administratives adaptées pour traiter le différend. Les parents se plaignent également de la difficulté qu'il y a à trouver le bon interlocuteur.

Le médiateur est saisi par des réclamants qui considèrent qu'une réponse appropriée n'a pas été trouvée. Les décisions sans appel parce qu'elles sont conformes à la règle alors que bien souvent, il y aurait des solutions simples à mettre en œuvre, rejettent parfois ceux qui en sont l'objet dans des difficultés dont on aurait pu les aider à sortir et peuvent avoir un impact insoupçonné sur leur vie et leur avenir. Ainsi, suite au divorce de ses parents, une élève de 4e vient habiter en fin de premier trimestre chez ses cousins scolarisés au collège du village, à 200 m de leur domicile. L'inscription au même collège paraît aller de soi. Or elle est refusée, les effectifs par classe ayant atteint 24 élèves qu'une « règle » ne permettrait pas de dépasser. Cette décision qui a obligé cette élève à se lever très tôt pour se rendre dans un collège d'une autre agglomération où elle est arrivée en cours d'année sans connaître personne, venant s'ajouter au changement de milieu familial, ne l'a sûrement pas aidée à se rééquilibrer.

La nature des différends du côté des enseignants

Par type déclaré par les enseignants

Structure des différends décrits par les enseignants selon la nature du différend

Les différends qu'ils ont eus se déclinent de la manière suivante :

Nature des différends	Enseignants du premier degré	Enseignants du second degré
Rapports avec les élèves et les parents sur les questions scolaires	62 %	50 %
Un problème de discipline ou un conflit entre élèves ou parents	38 %	26 %
Un désaccord sur une inscription, orientation, évaluation des élèves, redoublement …	7 %	8 %
Les absences et remplacements d'enseignants (différends soulevés par les parents)	7 %	5 %
Un désaccord sur le contenu des enseignements, les méthodes de travail, la charge de travail des élèves	6 %	6 %
Un désaccord au sujet des frais de scolarité, des allocations, la prise en compte du handicap au sein de l'établissement	3 %	1 %
La mise en cause d'élèves ou d'enseignants par des blogs d'élèves, sur des réseaux sociaux	1 %	2 %
Un désaccord sur l'accès des élèves à un examen ou un concours ou sur le déroulement des examens ou concours	-	2 %
Organisation du travail et relations professionnelles	18 %	24 %
Les problèmes relationnels (dont le harcèlement moral)	6 %	8 %
La charge de travail (remplacement de collègues…) et/ou la gestion de la charge de travail	5 %	6 %
L'organisation du travail, l'emploi du temps	5 %	9 %
L'accès à l'information, aux documents administratifs	2 %	1 %
Déroulement de carrière et protection sociale	4 %	11 %
Questions financières	6 %	4 %
Mutation	2 %	1 %
Les équipements, les bâtiments, la cantine, le chauffage	8 %	10 %
Total	100 %	100 %

L'unité de mesure de la répartition est le type de différend, que ce type renvoie à une ou plusieurs expériences de différends.

On peut légitimement penser que l'enseignant peut avoir été confronté, dans son cœur de métier, plusieurs fois à des différends notamment liés aux questions scolaires, à l'organisation du travail et à des difficultés relationnelles. Ces différends (et notamment ceux liés au comportement des élèves et aux conflits entre élèves ou avec des parents d'élèves) sont ceux qui ont été les plus cités par les enseignants du premier degré (38 %), puis par les enseignants du second degré (26 %). Ces données ne font que confirmer celles du tableau précédent sur la nature des différends auxquels sont confrontés les parents.

S'agissant d'une enquête qui a mesuré les différends en prenant en considération trois entrées possibles (la personne au départ de la réclamation, celle à laquelle elle s'est opposée et celle qui est intervenue pour tenter de résoudre le différend), il pouvait être intéressant de regarder, sur les questions scolaires, la proportion d'enseignants personnellement impliqués dans le différend.

Étiez-vous personnellement impliqué dans ce différend ou avez-vous été amené à le gérer sans être personnellement concerné ?

Différends liés aux rapports avec les élèves et les parents sur les questions scolaires

	Enseignants du premier degré	Enseignants du second degré
Personnellement impliqué	66 %	84 %
L'a géré sans être personnellement concerné	34 %	16 %

Avez-vous géré ce différend uniquement avec cette ou ces personnes ou avec d'autres interlocuteurs ?

Différends liés aux rapports avec les élèves et les parents sur les questions scolaires

Uniquement avec cette ou ces personnes	28 %	20 %
Avec cette ou ces personnes et d'autres interlocuteurs	68 %	75 %
Uniquement avec d'autres interlocuteurs	3 %	4 %
Proportion	**72 %**	**80 %**

84 % des enseignants du second degré sont personnellement impliqués dans le différend portant sur des questions scolaires et l'ont géré avec le réclamant et d'autres personnes. Un tiers des enseignants du premier degré n'étaient pas personnellement impliqués dans le différend et sont cependant intervenus pour aider à le gérer.

Répondre aux inquiétudes des parents, gérer au mieux les problèmes de discipline et, de manière plus générale, améliorer les relations parents-enseignants n'est pas facile car le métier d'enseignant, tel qu'il est actuellement, isole trop souvent. Or si un professeur est seul dans sa classe, il n'est pas bon qu'il se trouve seul face aux parents d'élèves. Construire du collectif peut être d'un grand secours pour faire face aux problèmes liés à la gestion de la classe. Le dialogue avec les parents d'élèves a tout à y gagner s'il s'appuie sur une approche collégiale, celle de l'équipe pédagogique élargie aux diverses expertises des autres acteurs qui ne doivent plus être concurrentes mais complémentaires.

Les parents, comme le montrait le tableau précédent, sont tentés de reprocher aux enseignants leurs absences et le manque de remplacement alors que ceux-ci n'en sont pas responsables. Ils ont en effet un métier stressant (14 % des personnels de l'éducation nationale se disent en épuisement professionnel [1]) et sont exposés aux maladies contagieuses. De plus, les emplois du temps permettent peu le remplacement par des collègues : les créneaux horaires disponibles entre les élèves et les enseignants peuvent ne pas correspondre et ce d'autant que des enseignants peuvent être appelés à intervenir sur plusieurs établissements. Ils peuvent alors se trouver en butte à la méfiance

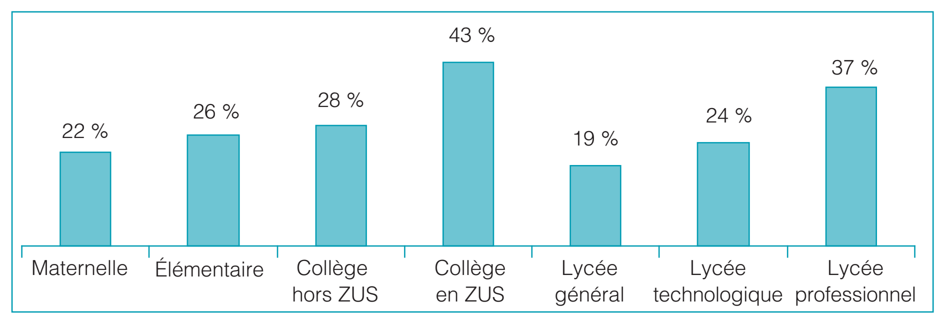
1. Enquête réalisée par questionnaire en ligne sur le site internet de la Mutuelle générale de l'éducation nationale (MGEN) du 16 mai au 31 août 2011 sur plus de 5 000 agents de l'éducation nationale.

des parents d'élèves notamment s'ils sont placés en congé de maladie alors qu'ils interviennent dans des classes d'examens. Ils peuvent aussi être soumis à la pression psychologique de l'ensemble de l'équipe éducative qui risque de voir son travail affaibli par l'absence de l'un des « maillons de l'équipe » pour les projets menés en commun. Certains enseignants se sont plaints auprès du médiateur de ne pouvoir être aidés par des interlocuteurs de proximité pour connaître le cadre réglementaire en matière de congés de maladie et pour bénéficier de solutions adaptées lors de leur réintégration. Le médiateur, dans son rapport sur l'année 2009, a consacré un chapitre à la santé des personnels faisant des propositions concrètes, telles la mise en place dans chaque académie d'un service chargé de cette question, la désignation d'un référent professionnel qualifié dans le suivi des dossiers médicaux tout au long de la procédure, un développement des emplois à même d'accueillir les agents devant bénéficier d'un reclassement lors de leur reprise de fonctions.

Les enseignants se sentent aussi parfois abandonnés par la hiérarchie face à la violence et l'agressivité de certains élèves et parents. Dans les réclamations qui parviennent au médiateur, il y a aussi le manque de considération ressenti, à tort ou à raison, par des enseignants comme par les non-enseignants : « On nous prend pour des numéros, on ne nous consulte pas ou on ne tient pas compte de notre avis, de toute façon, les moyens sont insuffisants et on nous demande toujours plus d'efforts alors que nous avons plus d'élèves par classe et que plus de parents nous critiquent et il n'y a personne pour nous soutenir. » Cette dernière remarque apparaît très souvent et au plus près du terrain : dans le second degré, le chef d'établissement (voire le responsable académique) est suspecté de ne pas assez épauler les enseignants en difficulté avec les parents et c'est la même réaction qui se retrouve dans le premier degré envers les directeurs d'école et les inspecteurs de l'éducation nationale. On constate d'ailleurs une situation paradoxale puisque l'autorité des directeurs est systématiquement contestée par leurs pairs, sauf en cas de conflits en particulier avec les parents. Il faut dire que le directeur d'école n'est pas chef d'établissement (il n'a ni pouvoir de décision, ni autorité hiérarchique) et que l'agressivité et l'esprit critique dont certains parents font preuve ne facilitent pas l'exercice du métier. Si le métier d'enseignant n'a pas changé sur le fond, la forme a évolué sous la pression de l'environnement. Mais cette nécessaire évolution n'a pas pris suffisamment en compte la dimension humaine et c'est une des raisons pour lesquelles on peut déceler dans le métier d'enseignant un « mal-être ».

Taux de différends par type d'établissement pour les problèmes liés à la discipline ou à un conflit

Taux de différends (déclarés au moins une fois dans les trois dernières années) entre 2008 et 2011 liés aux problèmes de discipline ou à un conflit entre élèves ou parents, selon le type d'établissement



Base : ensemble des enseignants.

L'appartenance d'un établissement à une zone urbaine sensible (ZUS), pour autant qu'on puisse la distinguer, est corrélée à un taux de différend plus élevé : il y a une fois et demie plus de risque de développer pour un enseignant des différends dans un collège en ZUS que dans un collège hors ZUS. Par ailleurs, ces différends sont également fréquents en lycée professionnel.

De l'enquête de victimation et climat scolaire auprès des personnels de l'éducation nationale en Seine-Saint-Denis, il est ressorti que les trois quarts des personnels ayant répondu à l'enquête jugent le climat scolaire de leur établissement positif. Mais que cette perception mérite d'être affinée par type d'établissements. En primaire, huit personnes sur dix évaluent positivement leur ambiance de travail. Ils sont en revanche plus du tiers des personnels des collèges et lycées professionnels et des zones d'éducation prioritaires (ZEP) à estimer le climat scolaire dégradé. 78,5 % des personnels des collèges classés ZEP jugent que la violence est fréquente ou assez fréquente dans leur quotidien. Cette violence est essentiellement verbale (injures 44,5 %, ostracisme 18 %, menaces 16,3 %, vol 13 %, bousculades 11,7 %, harcèlement 10,9 %). Le fait qu'elle soit quotidienne a pu conduire les personnels enquêtés par la société TMO-régions à ne pas la qualifier de « différend » avec une possible sous-évaluation de cette donnée.

Personne qui s'est finalement occupée de régler le différend

Finalement qui s'est occupé de ce différend qu'il ait été ou non réglé ?

	Enseignants 1er degré	Enseignants 2nd degré	Enseignants 1er degré	Enseignants 2nd degré	Enseignants 1er degré	Enseignants 2nd degré
	Rapports avec les élèves et les parents sur les questions scolaires		Organisation du travail et relations professionnelles		Ensemble des autres types de différend	
Un enseignant y compris le professeur principal	13 %	6 %	12 %	10 %	7 %	2 %
Le chef d'établissement ou son adjoint/ le directeur d'école	55 %	62 %	43 %	37 %	25 %	33 %
Le CPE		21 %		3 %		
Un médecin	6 %		2 %		1 %	
Un autre collègue du personnel de l'équipe éducative	3 %	10 %	14 %	10 %	5 %	10 %
Un collègue du personnel administratif		0 %				6 %
Un parent	10 %	5 %	2 %		5 %	5 %
L'inspecteur d'académie	3 %	1 %	8 %	4 %	15 %	2 %
L'inspecteur territorial / l'inspecteur de votre circonscription (1er degré)		1 %		0 %		1 %
L'inspecteur de votre discipline / l'inspecteur disciplinaire (2nd degré)		2 %		5 %		5 %
Le DRH du rectorat		0 %		2 %		2 %
Le rectorat (autre que le DRH)		2 %		8 %	10 %	7 %
Le ministère				0 %		1 %
La collectivité territoriale	1 %		4 %	0 %	24 %	10 %
Un délégué de parents (association de parents d'élèves)	2 %			1 %		3 %
Le médiateur de l'éducation nationale			2 %		1 %	1 %
Un juge pour enfants	1 %					
Le commissariat / la police	3 %	3 %	1 %	0 %	4 %	1 %
Les syndicats	1 %	0 %	2 %	9 %	8 %	11 %
Réseau d'aide sociale	1 %					
Tribunal	1 %	0 %		2 %		0 %
Assistante sociale / services sociaux	2 %	1 %	2 %	0 %	1 %	
Autonomes de solidarité			1 %			
Mairie					14 %	
Une autre personne	2 %	1 %	2 %	2 %		7 %
Vous-même	52 %	37 %	41 %	21 %	29 %	12 %
Personne	1 %	6 %	6 %	22 %	5 %	21 %
Ne sait pas	0 %	0 %	3 %	1 %		1 %
Total (réponses multiples)	158 %	160 %	149 %	139	153	144

Le chef d'établissement est très sollicité pour essayer de régler un différend portant sur les questions scolaires (55 % dans le premier degré, 62 % dans le second degré). L'enseignant essaie aussi de le régler lui-même (52 % dans le premier degré, 37 % dans le second degré). Le CPE est sollicité également dans le second degré (21 %), il est là dans son cœur de métier. L'enseignant du second degré peut faire appel aussi à un collègue (10 %), le professeur des écoles à un parent d'élève (10 %).

Moyen utilisé pour tenter de régler le différend

De quelle façon avez-vous tenté de régler ce différend ?

	Enseignants 1er degré	Enseignants 2nd degré	Enseignants 1er degré	Enseignants 2nd degré	Enseignants 1er degré	Enseignants 2nd degré
	Rapports avec les élèves et les parents sur les questions scolaires		Organisation du travail et relations professionnelles		Ensemble des autres types de différend	
Par téléphone	23 %	21 %	40 %	15 %	57 %	34 %
Par courrier	25 %	18 %	26 %	28 %	31 %	41 %
Par courriel, par mail	5 %	5 %	7 %	11 %	21 %	20 %
En rendez-vous	72 %	52 %	46 %	41 %	33 %	28 %
En direct, sans rendez-vous	19 %	40 %	20 %	47 %	16 %	35 %
Carnet de liaison	1 %	2 %		0 %		
Conseil d'école	1 %		1 %		7 %	
Réunion	4 %	3 %	2 %	8 %		4 %
Police / main courante	0 %	0 %	1 %			1 %
Manifestation / pétition		0 %		0 %	2 %	1 %
Conseil de discipline		2 %				
Conseil de classe		6 %				
Autre	1 %	4 %	1 %	3 %	1 %	2 %
Ne sait plus		1 %		1 %		1 %
N'a pas cherché à régler le différend	0 %	1 %	3 %	3 %	3 %	1 %
Total	150 %	156 %	147 %	159 %	171 %	168 %

C'est par rendez-vous que les enseignants tentent de régler le différend, puis ensuite par échange de courrier et enfin par téléphone. Les parents essaient aussi de régler le différend par rendez-vous mais ensuite préfèrent solliciter leur interlocuteur par téléphone ou se rendre sur place sans rendez-vous plutôt que de rédiger un courrier.

Part des différends réglés et délai nécessaire

Ce différend a-t-il été réglé ?

	Enseignants 1er degré	Enseignants 2nd degré	Enseignants 1er degré	Enseignants 2nd degré	Enseignants 1er degré	Enseignants 2nd degré
	Rapports avec les élèves et les parents sur les questions scolaires		Organisation du travail et relations professionnelles		Ensemble des autres types de différend	
Oui	78 %	77 %	54 %	47 %	54 %	40 %
Non	22 %	23 %	46 %	53 %	46 %	60 %

En combien de temps a été réglé le différend ?

	Enseignants 1er degré	Enseignants 2nd degré	Enseignants 1er degré	Enseignants 2nd degré	Enseignants 1er degré	Enseignants 2nd degré
	Rapports avec les élèves et les parents sur les questions scolaires		Organisation du travail et relations professionnelles		Ensemble des autres types de différend	
En moins d'une semaine	35 %	41 %	25 %	16 %	19 %	21 %
En plus d'une semaine	23 %	25 %	21 %	21 %	24 %	12 %
En un mois	15 %	15 %	17 %	10 %	17 %	5 %
En plus d'un mois	27 %	19 %	37 %	53 %	40 %	62 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Les enseignants qu'ils soient du premier degré ou du second sont beaucoup plus satisfaits que les parents d'élèves de la manière dont les différends qui les opposent ont été traités. 59 % des parents d'élèves considèrent que le différend a été réglé. En revanche 78 % des professeurs des écoles et 77 % des enseignants du second degré estiment qu'une solution a été apportée au différend. Les professeurs du second degré disent régler le différend en moins d'un mois. Les délais sont plus longs dans l'enseignement élémentaire.

En revanche, quand les enseignants sont les plaignants, s'agissant des différends liés à l'exercice du métier (organisation du travail, déroulement de carrière, questions financières…), ils se disent moins satisfaits : ils sont moins d'un sur deux à estimer que le problème a été réglé. Sur ces questions, les personnels sollicitent l'aide du médiateur.

Raisons pour lesquelles les enseignants estiment n’avoir pu régler le différend

Pour quelle raison estimez-vous que votre différend n’a pas été réglé (ou trop tardivement) ?

	1er degré	2nd degré	1er degré	2nd degré	1er degré	2nd degré
	Rapports avec les élèves et les parents sur les questions scolaires		Organisation du travail et relations professionnelles		Ensemble des autres types de différend	
Je n’ai pas trouvé d’interlocuteur	1 %	5 %	4 %	7 %	2 %	12 %
Mon interlocuteur n’a pas (ou peu) pris en considération ma demande/ n’a pas pris le temps de l’examiner	24 %	69 %	49 %	61 %	28 %	37 %
Mon interlocuteur n’a pas été en mesure de traiter la difficulté (connaissances administratives inadaptées)	25 %	22 %	13 %	24 %	23 %	32 %
Mon interlocuteur n’a pas fourni des informations en temps utile (délai de réponse trop long)	15 %	2 %	3 %	11 %	22 %	10 %
Mon interlocuteur n’a pas fourni des informations pertinentes (réponse trop générale, voire inexacte…)	5 %	5 %	2 %	14 %	16 %	9 %
Administration trop lourde	2 %					
Non compris / avis divergent / non-implication (parents) / reste sur leurs positions	17 %		7 %		4 %	
Non résolu	1 %				2 %	
En cours de gestion	6 %		2 %	1 %	7 %	4 %
Ne veut pas prendre de décision	2 %					
Non-prise en compte par la hiérarchie	1 %				3 %	
Manque de moyens		2 %	2 %			7 %
Autres	6 %		23 %		4 %	
Non-réponse					3 %	
Total	105 %	105 %	105 %	122 %	109 %	112 %

Ce tableau est intéressant car il montre les motifs de blocage dans la solution des problèmes. En revanche, les résultats chiffrés sont difficiles à interpréter car, en dehors des cas de conflits bilatéraux, il est difficile de savoir qui était l’interlocuteur et quelle était la nature de la demande exprimée.

Dans la précédente enquête de 2007, les enseignants déploraient un manque d’écoute des interlocuteurs avec qui ils auraient pu régler le différend et un quart de mécontents considéraient que l’administration ou l’établissement n’avait pas été capable de traiter le différend. Dans cette enquête, les constats paraissent assez semblables. Il peut y avoir dans les réponses des enseignants le reproche d’un manque de disponibilité de certaines familles pour examiner le problème ou le sentiment de n’être pas suffisamment soutenu par la hiérarchie.

La nature des différends du côté des personnels non enseignants des établissements scolaires, des inspections académiques et des rectorats

Les différends qu'ils ont eus se déclinent de la manière suivante :

Répartition des différends par type, déclarés par les non-enseignants selon le lieu d'exercice des fonctions

Nature des différends	Personnels non enseignants en collège et lycée	Personnels non enseignants en rectorat et inspection académique
Rapports avec les élèves et les parents sur les questions scolaires	48 %	25 %
Un problème de discipline ou un conflit entre élèves ou parents	26 %	3 %
Un désaccord sur une inscription, orientation, évaluation des élèves, redoublement …	5 %	5 %
Les absences et remplacements d'enseignants (différends soulevés par les parents)	3 %	5 %
Un désaccord sur le contenu des enseignements, les méthodes de travail, la charge de travail des élèves	4 %	4 %
Un désaccord au sujet des frais de scolarité, des allocations, de la prise en compte du handicap au sein de l'établissement	3 %	2 %
La mise en cause d'élèves ou d'enseignants par des blogs d'élèves, sur des réseaux sociaux	6 %	2 %
Un désaccord sur l'accès des élèves à un examen ou un concours ou sur le déroulement des examens ou concours	1 %	4 %
Organisation du travail et relations professionnelles	34 %	33 %
Les problèmes relationnels (dont le harcèlement moral)	11 %	14 %
La charge de travail (remplacement de collègues…) et/ou la gestion de la charge de travail	10 %	8 %
L'organisation du travail, l'emploi du temps	11 %	9 %
L'accès à l'information, aux documents administratifs	2 %	2 %
Déroulement de carrière et protection sociale	7 %	23 %
Questions financières	5 %	7 %
Mutation	2 %	12 %
Les équipements, les bâtiments, la cantine, le chauffage	4 %	
Total	100 %	100 %

L'unité de mesure de la répartition est le type de différend, que ce type renvoie à une ou plusieurs expériences de différends.

Une donnée dans les tableaux consacrés à la nature des différends des personnels retient également l'attention : celle des problèmes relationnels, **des tensions par rapport à la hiérarchie, aux élèves ou aux parents**. C'est la cause la plus élevée des différends pour les personnels des rectorats et des inspections académiques : 14 %. C'est aussi un motif de différend important pour les personnels des établissements scolaires (11 % pour les personnels non enseignants des collèges et lycées, 8 % pour les enseignants du second degré, 6 % pour les enseignants du premier degré). Certains se disent même victimes de harcèlement moral. Ce terme n'est souvent pas le bon, il est rare en effet que la justice retienne ce qualificatif mais dans tous les cas, il y a une relation très dégradée entre un supérieur hiérarchique et un agent ou avec des collègues ou même avec des élèves et leurs parents. Cette donnée apparaît dans plusieurs enquêtes. Si, comme le montre l'enquête de victimation consacrée aux personnels de direction des collèges

et lycées, le climat des établissements scolaires, vu par les personnels de direction, est majoritairement positif, les problèmes relationnels entre adultes de l'établissement y sont bien présents. Dans l'enquête de victimation et climat scolaire auprès des personnels de l'éducation nationale en Seine-Saint-Denis, 21,2 % des personnels ont déclaré avoir été harcelés dans leur carrière précédente et 11 % ont indiqué avoir été harcelés depuis le début de l'année scolaire. 18 % auraient été mis à l'écart par des collègues, victimes d'ostracisme. 58,5 % des cas auraient eu pour auteur un autre membre du personnel, 13,2 % des cas des parents, 19 % un élève ou un groupe d'élèves. Dans le premier cas, il s'agit d'une violence horizontale dont souffrent aussi les CPE, les personnels sociaux et de santé. La Fédération des autonomes de solidarité (FAS), quant à elle, fait état pour les enseignants de 6,6 % des dossiers traités en 2010-2011 sur cette thématique, contre 5,7 % en 2009-2010. Parmi les dossiers parvenus à la FAS, 34 % impliquent un collègue et 29 % la hiérarchie. Le secrétaire général de l'organisation considère que l'on « observe un changement de culture dans les établissements du second degré où les chefs d'établissement mettent en place des pratiques de management [...]. Certains enseignants en poste depuis longtemps ne le vivent pas bien ». Des personnels se sont plaints auprès du médiateur de pressions très fortes pour leur faire quitter le service ou l'établissement où ils exercent leur fonction. Il ressort que si les difficultés avec les parents sont largement médiatisées et étudiées, les tensions dans les équipes éducatives sont largement tues. Or, comme le mentionne le guide pour lutter contre le harcèlement entre élèves [1], « la manière dont les adultes règlent leur vie en groupe constitue un modèle puissant pour les enfants et adolescents. Il n'est pas pensable de demander à des jeunes de bien s'entendre si les adultes eux-mêmes n'en sont pas capables. La cohésion de l'équipe est un facteur protecteur contre les violences ».

La place du médiateur dans le traitement des différends

La notoriété du médiateur

Selon les personnes concernées

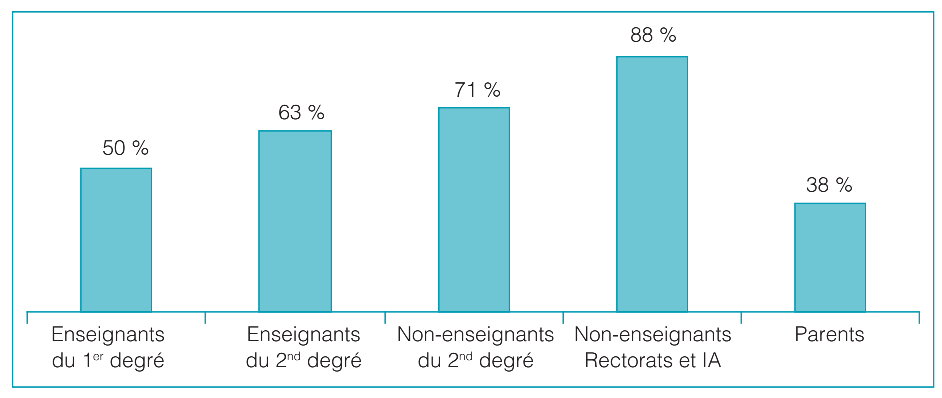
Dans les deux enquêtes réalisées par la Société JCA Développement dites « **baromètre de satisfaction** » **des usagers et des personnels** dans leurs relations avec le service public de l'enseignement public conduites en 2005 et 2007, les personnes sollicitées ont été interrogées pour savoir si elles connaissaient les services du médiateur, ce qui a donné les résultats suivants :

	Enseignants du premier degré	Enseignants du second degré	Non-enseignants	Parents
2005	44 %	44 %	53 %	25 %
2007	46 %	54 %	66 %	31 %

1. Guide contre « Le harcèlement entre élèves. Le reconnaître, le prévenir, le traiter », consultable sur le site internet du ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et de la Vie associative education.gouv.fr

Une question similaire a été posée à toutes les personnes enquêtées par la société TMO entre juin et octobre 2011 : « ***Nous allons maintenant parler du médiateur de l'éducation nationale et des médiateurs académiques, c'est-à-dire du médiateur travaillant au ministère de l'Éducation nationale et des médiateurs de votre rectorat. Connaissez-vous leur existence ?*** »

Notoriété des médiateurs par profil



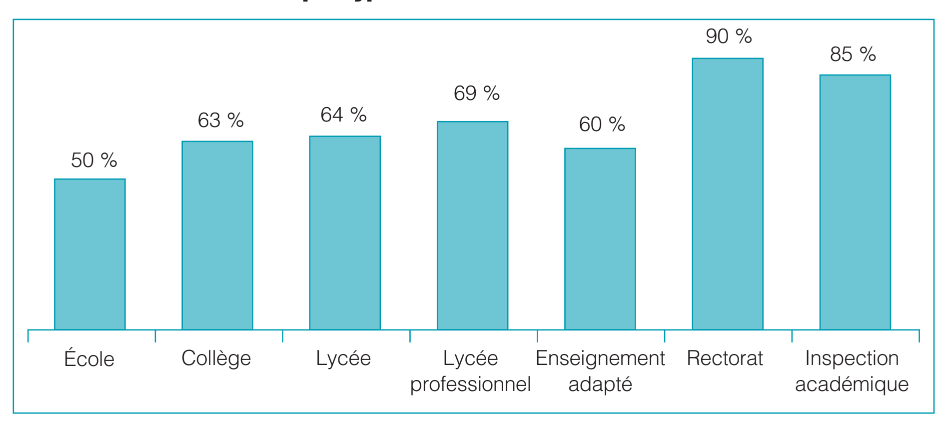
Base : ensemble.

La notoriété du médiateur s'est améliorée au fil du temps pour chaque population concernée. Néanmoins les taux de notoriété restent, de tout temps, plus élevés pour les personnels et notamment pour les non-enseignants. Le médiateur reste insuffisamment connu par les parents.

Il a été observé par la Société TMO-régions que le fait d'avoir été confronté à un différend au cours des trois dernières années n'a pas eu d'incidence sur une meilleure connaissance du médiateur.

Selon le type d'établissement

Notoriété des médiateurs par type d'établissement



Base : ensemble.

Ces résultats confirment l'effet « proximité du médiateur » du tableau précédent : le médiateur figure sur l'organigramme des rectorats et des inspections académiques, il peut être amené à solliciter les services concernés pour la résolution de certaines réclamations, il possède un bureau au rectorat ou dans l'une des inspections académiques.

Les moyens ayant permis de connaître le médiateur

Modes de connaissance du médiateur (plusieurs réponses possibles)

	Enseignants du premier degré	Enseignants du second degré	Non-enseignants en établissement scolaire	Non-enseignants en rectorat et en inspection académique	Parents
Dans le cadre de mon travail / je travaille à l'éducation nationale	36 %	39 %	44 %	68 %	15 %
Dans les médias (dont télévision)	6 %	4 %	3 %	-	33 %
Dans la presse	5 %	5 %	2 %	4 %	8 %
Par un courrier de l'institution	28 %	14 %	23 %	10 %	3 %
Par une association de parents d'élèves					13 %
Par une personne de l'établissement, le conseil de l'école					4 %
L'entourage, la famille					12 %
Sur internet (site du rectorat…)	8 %	10 %	16 %	14 %	3 %
Lors d'une réunion parents-professeurs, d'une réunion scolaire					10 %
Affichage dans l'établissement	2 %	8 %	2 %	0 %	
Par le syndicat	2 %	5 %	1 %	-	
Un médiateur est intervenu dans l'établissement dans le cadre d'un différend	0 %	5 %	2 %	1 %	
Dans des revues spécialisées	2 %	3 %	5 %	2 %	1 %
Ne sait plus	7 %	8 %	4 %	2 %	7 %
Total	117 %	120 %	123 %	120 %	109 %

Base : ensemble des enseignants et parents connaissant les médiateurs.
Modes de connaissance cités par au moins 5 % des personnes.

Les modalités de connaissance du médiateur diffèrent fortement selon que l'on soit parent ou personnel.

Pour les parents, les médias (hors presse) jouent le rôle principal avec un cumul de 33 % de citations dont 19 % pour la seule télévision. 15 % déclarent également l'avoir connu car ils travaillent à l'éducation nationale. En toute logique, le fait d'être parent et personnel à l'éducation nationale multiplie les chances de connaître le médiateur. Les parents ont également eu connaissance de l'existence du médiateur par les associations de parents d'élèves et grâce aux réunions organisées au sein de l'établissement scolaire. Mais il n'en reste pas moins que l'information peine encore à passer.

Pour les personnels, le fait de travailler à l'éducation nationale conduit naturellement à avoir connaissance du réseau des médiateurs. Les courriers dont on peut penser qu'ils comportaient les voies de recours constituent la deuxième modalité. Enfin le site internet du rectorat ou de l'inspection académique qui contient l'organigramme où le

médiateur figure en bonne place, constitue aussi un moyen pour être informé de l'existence d'un médiateur à l'éducation nationale.

Les raisons pour lesquelles il n'a pas été fait appel au médiateur

Pourquoi n'avez-vous pas fait appel au médiateur pour régler votre ou vos différends ?

	Parents	Enseignants du premier degré	Enseignants du second degré	Non-enseignants en établissement scolaire	Non-enseignants en rectorat et en inspection académique
Je ne connaissais pas l'existence du médiateur	65 %	49 %	40 %	28 %	15 %
J'ai préféré régler le différend moi-même ou avec l'intervenant	19 %	24 %	22 %	42 %	19 %
Je n'en ai pas eu besoin	8 %	13 %	20 %	24 %	31 %
Je n'y ai pas pensé	2 %	3 %	5 %	3 %	7 %
Le différend n'était pas assez grave pour les contacter		2 %	3 %	-	10 %
Je n'ai pas eu le temps de le contacter	2 %	1 %	2 %	2 %	3 %
Je ne savais pas que je pouvais faire appel à lui / je ne connais pas bien son rôle	1 %	2 %	1 %	0 %	6 %
Ce n'était pas à lui de régler le problème, ce n'est pas son rôle		1 %	2 %	1 %	-
J'ai fait appel à quelqu'un d'autre		2 %	0 %	0 %	-
Il n'était pas disponible à ce moment-là	-	-	1 %	-	1 %
Je ne savais pas comment le contacter		1 %	1 %	-	-
Autre	3 %	1 %	4 %	0 %	7 %

La première cause de non-recours au médiateur est liée au fait qu'il n'est pas suffisamment connu. 65 % des parents disent qu'ils ne l'ont pas saisi car ils ne connaissaient pas son existence. La seconde cause de non-saisine peut être recherchée dans l'absence d'un besoin de médiation qui se conjugue avec l'absence de gravité du différend. La frontière entre ces deux situations est ténue. Ces situations sont beaucoup plus fréquentes auprès des personnels qu'auprès des parents (49 % contre 29 %). L'absence de gravité et/ou de besoin de médiation concerne huit personnes sur dix qu'il s'agisse des parents ou des personnels. Les réponses liées à la méconnaissance de leur rôle ou des modalités pour les contacter concernent 3 % des personnels et 1 % des parents ayant connu un différend mais n'ayant pas fait appel au médiateur.

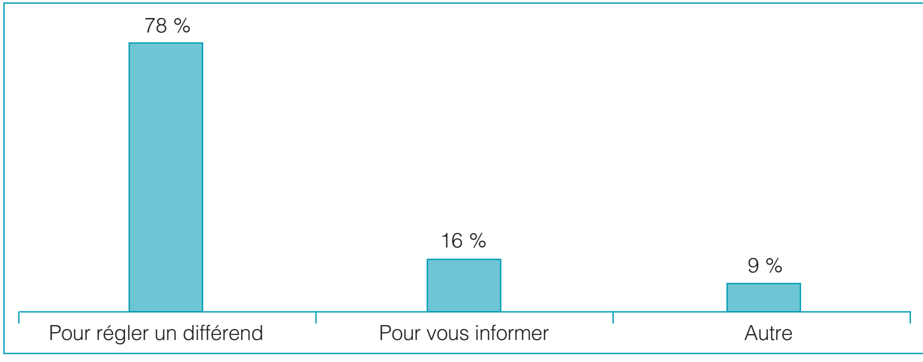
Le recours au médiateur

1 % des parents, 2 % des enseignants et 8 % des non-enseignants exerçant leurs fonctions dans un rectorat ou une inspection académique ont eu recours au médiateur. Cela peut paraître très modeste mais il faut avoir à l'esprit que ne peuvent lui remonter que les différends qui n'ont pas pu être réglés. Il n'intervient pas pour le règlement du

litige au premier niveau et la très grande majorité des différends ne nécessite pas que la personne concernée poursuive ses démarches. Dans les précédentes enquêtes de 2005 et 2007, le taux de recours au médiateur restait aussi marginal. Les personnels non enseignants puis les enseignants y faisaient également plus appel que les parents d'élèves.

Compte tenu du nombre de parents effectivement concernés par une saisine du médiateur dans l'enquête TMO-régions, il n'a pas été possible d'exploiter les questions complémentaires posées « Pourquoi avez-vous fait appel au médiateur ? » « Avez-vous été satisfait de son intervention ? » Ces questions ne sont donc analysées que **pour les personnels.**

Pourquoi avez-vous fait appel au médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur ou à un médiateur académique ?



Base : enseignants et non-enseignants ayant fait appel aux médiateurs.

Le chiffre de 16 % de saisines du médiateur pour des demandes d'information ou de conseils dans une affaire qui ne constitue pas une réclamation n'est pas très éloigné du chiffre de 20 % recueilli par le médiateur dans ses statistiques.

Par contre, les domaines des réclamations présentées au médiateur par les parents ne recoupent pas la typologie des différends exposés dans l'enquête TMO-régions. Cela n'a rien d'étonnant car, comme mentionné précédemment, le médiateur n'est saisi que lorsque le différend n'a pas pu être réglé et la personne confrontée à un différend qui n'a pas été réglé peut décider de s'en arrêter là.

Le médiateur est moins saisi de ce qui fait la vie quotidienne dans les établissements et dans les classes et qui peut être réglé localement dans un court délai. Il est plus sollicité pour des dossiers de type administratif qui revêtent, pour le réclamant, une importance et/ou une difficulté particulières.

La médiation est une activité singulière qui déforme l'image de la conflictualité et en hyperbolise certains aspects par rapport aux constats de l'enquête TMO-régions. Le corps social reconnaît la légitimité du médiateur sur certaines questions, celles notamment où il peut « dégripper les rouages bureaucratiques » marqués par une trop forte rigidité et où il peut parvenir à faire modifier la décision administrative.

Ainsi parmi les réclamations des parents qui arrivent au médiateur :
– 41 % portent sur des questions d'inscription, d'orientation, d'affectation ;

– les questions relatives aux examens et concours préoccupent aussi beaucoup les personnes qui saisissent le médiateur (23 %) mais apparaissent peu dans les éléments recueillis dans l'enquête TMO-régions qui n'a cependant concerné que les étudiants des classes préparatoires et des BTS des lycées publics ;
– les questions financières semblent peu préoccuper les familles dans l'enquête TMO-régions mais représentent pour le médiateur 11 % des réclamations.

En revanche, même si c'est en progression, le médiateur est encore peu saisi des questions d'ordre pédagogique, de ce qui se passe dans la classe : notations très basses par un enseignant, chahut du fait d'élèves perturbateurs… Pourtant par son action, il peut inciter l'équipe pédagogique à se mobiliser pour traiter la question.

S'agissant des décisions de fermetures de classes et donc de la répartition des moyens, il ne lui appartient pas d'intervenir mais rien ne l'empêche, avec d'autres tout aussi légitimes que lui, les fédérations de parents d'élèves, de faire remonter au service compétent un non-remplacement d'enseignant qui dure ou une succession de remplaçants.

Un même constat que pour les parents peut être fait pour les personnels : les domaines de réclamations ne recoupent pas non plus la typologie des différends recensés dans l'enquête TMO-régions.

Tout d'abord les éléments recueillis ne sont pas les mêmes : le médiateur établit ses statistiques à partir de la saisine du réclamant, il n'y a pas de phénomène de double ou triple compte. Mais cela n'explique pas tout. Des questions peinent à se résoudre au sein de l'institution et c'est sur celles-ci que les personnels viennent chercher le médiateur.

Les questions financières de tout ordre (rémunération, indemnités, trop-perçu…) représentent les réclamations les plus nombreuses (25 %), alors que 6 % des enseignants du premier degré et 3 % des enseignants du second en font état dans l'enquête TMO-régions.

Même constat pour le déroulement de carrière et la mutation, domaine où le médiateur est très sollicité (20 %). Un enseignant qui a connaissance de vacances de postes dans sa discipline, dans son académie d'origine comprendra mal qu'au niveau national la « pénurie » soit répartie et que, dans son académie, des vacataires soient employés alors qu'il a été « expatrié » et est demandeur d'un changement d'affectation.

Les réclamations liées à l'environnement professionnel et aux relations professionnelles représentent 13 % des réclamations auprès du médiateur. Ce chiffre est, lui, comparable à celui recueilli dans l'enquête TMO-régions. Il faut rappeler que le médiateur a œuvré pour la rédaction d'un texte sur le harcèlement moral au travail [1]. Malgré l'apport de ce texte, ces dossiers sont souvent les plus délicats et difficiles à traiter. Dès lors le personnel concerné est parfois conduit à faire appel à plusieurs instances (représentants des personnels, médecin de prévention, médiateur). Sur les problèmes relationnels et le harcèlement qui sont de l'ordre de l'intime, le médiateur n'est pas là pour les résoudre lui-même mais il agit pour faire sortir le problème de son huis clos. Il permet d'en débattre pour que des pistes soient recherchées. Il peut accompagner des personnels en souffrance sur leur poste de travail dans leur demande de changement de poste. Ainsi il a aidé un

1. Circulaire du 27 février 2007 sur le harcèlement au travail publiée au *BO* n° 10 du 8 mars 2007.

personnel souffrant d'une grave maladie cardiaque, se disant malmené par ses collègues et sa hiérarchie qui lui reprochaient ses absences fréquentes et son rendement moindre, à trouver un nouveau poste plus proche de son domicile et où il pouvait aménager ses horaires comme le lui permettait sa reconnaissance de travailleur handicapé.

Au-delà de l'étude des réclamations individuelles, le médiateur se doit aussi d'observer le fonctionnement de l'institution, celui des différents métiers, dont le métier d'enseignant. Le métier est devenu plus complexe car différentes tensions, comme le font remonter toutes les enquêtes, sont à l'œuvre. Tensions exercées par les parents d'abord qui espèrent en l'éducation nationale et comptent sur chaque professeur pour préparer et conduire aux diplômes, gage d'une entrée plus facile dans la vie professionnelle, tensions des responsables qui souhaitent des « résultats » sans pouvoir les définir : cherche-t-on à évaluer le savoir transmis ou le savoir reçu ? Tensions évidentes entre l'idée que se fait un professeur de son métier, des valeurs du pédagogue idéal et des conditions de l'exercice du métier, situation qui est cause de bien des déboires. Tensions entre les demandes diverses d'évaluation formulées par les parents et par l'institution. Il serait intéressant d'associer ces deux demandes plutôt que de les opposer et ainsi admettre que lorsque les parents demandent qu'on rende compte de l'évaluation, ils interrogent le métier de l'enseignant à travers le fondement et l'usage de l'acte pédagogique. Le professeur ne peut trouver seul les réponses et il est bien clair que celles-ci doivent être élaborées dans un cadre collectif. Bien des réclamations, tant des parents que des enseignants, traduisent cette situation paradoxale. L'étude de ces tensions et pour partie leur résolution suppose un « ré-encouragement » de la profession. En effet, le médiateur observe, à travers les réclamations, la volonté individuelle des enseignants de bien faire leur travail et le mal-être important et collectif des professeurs dans leur ensemble. Les parents sont accueillis à l'école et, dans le même temps, le droit qui leur est reconnu est ressenti par l'enseignant comme une fragilisation qui s'ajoute à l'évolution de l'exercice du métier et à la diversification des lieux de connaissances. On détecte là une véritable problématique de la reconnaissance de ce métier qui en comporte plusieurs en même temps : le professeur est d'abord un enseignant, en même temps qu'il est par exemple un professeur de français. Il existe aujourd'hui un métier dans le métier.

Dans ce contexte, le métier de chef d'établissement est lui aussi en évolution : il lui faut obtenir des résultats à moyen terme plus que des résultats immédiats. Il est plus que jamais engagé dans un métier qui l'associe à d'autres professionnels, notamment ceux de la santé pour l'accueil des élèves handicapés et ceux de la sécurité pour assurer la tranquillité de tous. Son enjeu majeur n'est pas tant de construire un projet d'établissement, inscrit parfois dans une contractualisation laissant peu de souplesse, que de fédérer tous les professionnels de l'établissement, voire de parvenir à obtenir l'adhésion de tous pour un projet cohérent. Cette évolution essentielle croise une habitude historique du professeur : être seul et libre dans sa classe ! Ces tensions, ces contradictions apparentes, ces pressions appellent des évolutions dont l'issue dépendra de la capacité à faire évoluer les différents métiers de l'institution, sans renoncement, sans mépris, avec un objectif supérieur : conduire chaque élève à sa réussite.

Ainsi la comparaison entre ces deux corpus statistiques, l'enquête TMO-régions et ses propres données, ouvre pour le médiateur des perspectives très intéressantes. Elle lui permet de mieux percevoir des champs nouveaux d'investissement pour son réseau,

en étant toujours plus proche des préoccupations des familles et des agents, en allant au-delà de la seule sphère de l'« administration administrante ». Cela suppose certainement un effort accru pour se faire mieux connaître, surtout de la part des usagers, et à obtenir de tous une reconnaissance de son efficience pour traiter les différends qui n'ont pas pu être réglés.

Deuxième partie

Vers un véritable cycle du Master

L'enseignement supérieur a connu une vaste réforme des études organisées et simplifiées autour de trois niveaux de diplômes : la Licence (toujours en trois ans d'études), le Master (en deux ans), et le Doctorat (consacrant au moins trois années de recherches), c'est la réforme LMD.

Le Master a été créé en deux temps avec le décret nº 99-747 du 30 août 1999 *relatif à la création du grade de Master*, puis le décret nº 2002-604 du 25 avril 2002 et l'arrêté du 25 avril 2002 relatifs au diplôme national de *Master*[1] .

La principale innovation est constituée par l'organisation en cycle de deux ans du Master. Cette innovation a été adoptée et généralisée par l'ensemble des établissements d'enseignement supérieur. Elle est plébiscitée par les étudiants qui s'engagent de plus en plus nombreux dans ce cycle qui porte à cinq années la durée des études après le baccalauréat.

Après dix ans d'existence, il était permis d'escompter l'arrivée à maturation de ce dispositif qui accueille 300 000 étudiants chaque année en Master 1 (M1) ou Master 2 (M2). Cette montée en puissance s'accompagne cependant d'une rapide augmentation des réclamations des étudiants relatives aux procédures d'accès aux formations conduisant au diplôme du Master. Elles sont le symptôme des quelques imperfections, ou des insuffisances, de la réforme des études supérieures.

La mission du médiateur est d'écouter ces réclamations et de rechercher, chaque fois que possible et toujours avec les responsables, des solutions individuelles aux cas particuliers qui lui sont signalés. Mais devant des situations répétitives le médiateur peut aussi suggérer des améliorations pour y remédier : c'est l'objet du présent chapitre.

L'étude des réclamations reçues dans ce cadre, le diagnostic des difficultés rencontrées par les étudiants permettent d'émettre des recommandations. S'agissant d'un diplôme national, certaines recommandations s'adressent au ministère qui veille à l'harmonisation des 2 000 masters existants avec 5 000 spécialités. Mais c'est d'abord aux universités, dotées de responsabilités et compétences élargies, qu'il appartiendra d'y chercher une inspiration.

À cet égard, bien des dispositions de la réglementation susvisée semblent pouvoir offrir, en gestion, des possibilités d'amélioration dans la prévention des difficultés rencontrées en prenant des mesures pour améliorer leur fonctionnement et réunir les conditions de réussite des étudiants.

Sans négliger la différence entre le « grade » de Master et le « diplôme » du Master, c'est plus particulièrement ce dernier, dans sa version universitaire, qui suscite les interrogations les plus nombreuses et c'est pour le seul diplôme de Master que le médiateur propose des améliorations.

---

1. Ont créé le diplôme de Master : le décret nº 99-747 du 30 août 1999 relatif à la création du grade Master, modifié par le décret nº 2002-604 du 25 avril 2002 et l'arrêté du 25 avril 2002 relatif au diplôme national de Master. L'arrêté du 7 août 2006 relatif à la formation doctorale a abrogé l'arrêté du 25 avril 2002 relatif aux études doctorales et notamment son titre II – DEA et Master recherche, supprimant la compétence du directeur de l'école doctorale pour l'admission en Master recherche.

Le « grade de Master » constitue, quant à lui, une qualification commune à de nombreux diplômes préexistants et qui, comme le Master, sont au niveau deux ans après la Licence (soit à Bac + 5). Il s'agit, par exemple, des anciens DEA et DESS mais aussi des diplômes d'ingénieurs, d'arts, de santé, d'architectes, de comptabilité, ou des diplômes d'écoles de commerce reconnues par le ministère chargé de l'Enseignement supérieur. Le grade confère les mêmes droits que le diplôme.

La réforme du recrutement et de la formation des personnels de l'enseignement scolaire, connue sous le néologisme de « mastérisation », s'appuie sur le diplôme du Master. Cette mastérisation, dont l'entrée en application est l'occasion de nombreuses saisines du médiateur, appelle des développements qui dépassent ceux du présent rapport et n'y seront pas abordés. [1]

Dans la présente étude, les difficultés identifiées peuvent être regroupées en quatre points :
– accès en première année du Master (I) ;
– déroulement des études (II) ;
– choix en fin de première année et accès en seconde année (III) ;
– stages en cours d'études (IV).

Elles donnent lieu à plusieurs recommandations qui figurent dans le chapitre consacré aux nouvelles recommandations.

L'accès à la première année (M1)

L'inscription en première année du Master est ouverte aux titulaires d'une Licence. Pourtant, cela n'a rien d'automatique puisque cette inscription est soumise à des procédures complexes et des critères multiples. Cette situation désoriente les étudiants et démultiplie les candidatures de précaution alors qu'elle pourrait être améliorée sans grande difficulté, souvent par de simples mesures de gestion.

Des domaines compatibles avec la Licence

L'article 5 de l'arrêté du 25 avril 2002 exige, pour l'accès en première année de Master (M1), la « détention d'une Licence dans un domaine compatible avec celui du diplôme national de Master ».

Or, la mesure de cette « compatibilité » entre le domaine de la Licence et celui du M1, d'apparence simple, n'est pas toujours évidente pour les candidats à l'inscription en Master.

Ainsi, le titulaire d'une Licence de Géographie se voit refuser par un conseil d'évaluation l'inscription au Master Urbanisme et Environnement dans la même université.

1. Au sujet de la mastérisation, voir cependant la recommandation 08-01 p. 101.

Autre exemple des ambiguïtés de l'entrée en Master découvert par un médiateur. Il prend connaissance de cet arrêté du 25 avril 2002 qui précise les conditions :
– d'obtention : le diplôme sanctionne un niveau correspondant à l'obtention de 120 crédits européens au-delà du grade de la Licence ;
– d'accès : pour être inscrits dans les formations conduisant au diplôme de Master, les étudiants doivent justifier, selon l'article 5 de l'arrêté, d'un diplôme national conférant le grade de Licence dans un domaine compatible avec celui du diplôme national de Master. Mais la notion de domaine apparaît tellement vaste qu'elle peut conduire à des décisions non motivées et contestables, tardives, et en contradiction avec la notion de plein droit. C'est alors le « parcours du combattant » pour l'étudiant. L'exemple suivant paraît significatif.

Une étudiante, titulaire de la Licence générale Sciences, Technologies, Santé (LST) option Biologie-Santé, demande son inscription en M1 Biologie, Santé spécialité microbiologie, immunologie ou en M1 Biologie cellulaire, Physiologie et Pathologie. Ses deux demandes sont refusées pour « *prérequis insuffisants* ». Elle saisit en juillet le médiateur mais le service de la scolarité ne peut être saisi avant septembre ; celui-ci confirme alors le refus, mais sans présenter la demande au responsable de la formation et sans joindre aucun enseignant. L'étudiante rencontre alors trois professeurs qui rejettent ses demandes compte tenu des capacités d'accueil, lui conseillant de doubler sa dernière année de Licence ou de postuler pour d'autres masters. Le médiateur, après plusieurs contacts, obtient une proposition pour un Master plus ouvert intitulé Biologie, biologie des plantes. L'étudiante accepte, en désespoir de cause, cette formation bien éloignée de ses souhaits initiaux et de sa Licence.

Des prérequis occultes

Le médiateur constate le temps de réponse très long, imputable aux difficultés de mise en œuvre des masters et à l'indisponibilité des enseignants-chercheurs pour expliquer leurs attentes.

Par exemple, le candidat à un M1 Informatique apprend, quatre mois après le dépôt de son dossier, une semaine avant la rentrée universitaire, qu'il n'est pas retenu. Il avait déjà pris un logement en résidence universitaire. Il n'a plus le temps de trouver une autre inscription. Le médiateur a aussi reçu plusieurs courriers faisant état d'annulations *in extremis* de dossiers qui avaient été acceptés.

De façon plus générale, le caractère insuffisant de cette information préalable suscite une multiplicité de candidatures, et donc de futurs déçus en cas de refus. À la déception s'ajoutent les difficultés de gestion des innombrables dossiers, l'encombrement des commissions, les réponses tardives.

Toute l'ambiguïté réside entre un accès de droit en première année, et un accès sur évaluation en seconde année pour le même diplôme. Cet état de fait résulte du non-achèvement de la réforme LMD avec une sélection en milieu de Master, par analogie avec les anciens DEA et DESS, et non à l'entrée en Master comme le voudrait la logique. En effet, cela revient à instaurer une présélection dès l'entrée en M1 compte tenu de

la très forte spécialisation du diplôme, mais également des éléments particulièrement contraignants tels que les stages disponibles et la capacité d'accueil.

Il est souhaitable de généraliser l'indication par chaque Master des Licences qu'il reconnaît comme une exigence préalable, comme constituant ses « prérequis », avec un énoncé des intitulés de ces Licences et spécialisations s'il les exige ou s'il les prend préférentiellement en compte.

Les Licences professionnelles écartées du Master

La question de la poursuite d'étude des titulaires de Licences professionnelles est soulevée par des candidats auxquels cette possibilité de poursuite d'études en deuxième cycle Master a été annoncée. Le qualificatif identique de « professionnels » pour ces deux niveaux de diplômes accroît la crédulité des candidats. Cette crédulité s'appuie également sur la notion de domaine utilisée par l'article 11 du même arrêté du 25 avril 2002 : « [au sein d'une université] *l'accès de l'étudiant titulaire de la Licence, dans le même domaine, est de droit pour les 60 premiers crédits européens* ».

Pourtant les autorités universitaires semblent refuser par principe les titulaires de cette catégorie de Licence : ce refus repose avec logique sur le caractère professionnalisant de ces premiers cycles destinés à une insertion professionnelle directe.

Ainsi, une réponse pour un Master Droit de l'urbanisme et de l'immobilier par les assesseurs du doyen à la titulaire d'une Licence pro des métiers du notariat a été la suivante : « *La pratique constante de la commission pédagogique est de ne pas admettre en poursuite d'étude à un niveau supérieur les étudiants ayant une Licence professionnelle. Cette Licence a clairement une visée d'insertion professionnelle, et les matières qui y sont enseignées le sont sous l'angle professionnel. Par conséquent elle ne peut pas être équivalente à une Licence en Droit. C'est pourquoi il n'est pas possible ensuite de rejoindre un Master 1 en Droit.* » Cette réponse négative se poursuivait par un conseil : « *En revanche, votre dossier serait susceptible d'appeler un avis favorable pour une troisième année de Licence de droit privé en raison de vos résultats au DUT Carrières juridiques.* » C'est une invitation à revenir en arrière, à refaire une année de L3 !

En voici le récit par un médiateur : « *Une étudiante en Licence professionnelle Droit notarié ne trouvant pas de notaire pouvant l'accueillir en stage de Licence avait fait celui-ci dans un cabinet d'études immobilières. Ce stage a été une réussite tant de son point de vue que de celui de l'employeur qui souhaitait le transformer en CDI à la fin des vacances d'été. C'est donc tout naturellement que, sa Licence pro acquise avec mention, elle a postulé en juin pour un Master pro de Droit immobilier dans la même université. Le doyen de l'unité de formation et de recherche (UFR) a donné un avis favorable à cette poursuite d'étude et la responsable du Master, jugeant sa candidature intéressante, lui a envoyé fin juin un courrier de félicitations pour son admission en Master sans aucune réserve. Elle renonça donc au CDI proposé. Quelle ne fut pas sa surprise quand, deux mois plus tard, elle reçut un courriel de l'université lui annonçant que sa candidature avait été refusée par la commission des équivalences (motif : prérequis insuffisants !). Malgré les irrégularités commises par l'université, l'intervention du médiateur ne permit pas de modifier la décision, l'université craignant de créer un précédent. Heureusement, la jeune fille avait postulé au même Master dans une autre université où elle était admise.* »

Le constat fait par le médiateur au vu des requêtes est le suivant : de plus en plus de Masters sélectionnent les candidats à l'entrée en M1, ce qui ne serait pas choquant en soi si c'était conforme aux textes et si la sélection ne s'exerçait pas aussi fortement à la fin de la première année de Master. Les passerelles entre filières, et la poursuite d'études après la Licence pro pour les meilleurs, ne sont pas encore entrées dans les mœurs.

Autre exemple, le titulaire d'une Licence pro Process et produits de l'industrie cosmétique s'est vu refuser l'accès au Master professionnel Cosmétique et commercialisation en chimie fine. Ce n'est certes pas la même chose, mais il s'agit assurément du même domaine : est-ce vraiment incompatible ? Les prérequis doivent être ceux nécessaires pour suivre les enseignements du Master, et non ces enseignements eux-mêmes.

Pourtant, le site du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche indique à la rubrique Master recherche [mise à jour le 24 mai 2011] : « *L'ESSENTIEL : Dans le cadre de la nouvelle organisation des diplômes universitaires français (Licence Master Doctorat), les étudiants peuvent préparer un Master à finalité recherche ou un Master à finalité directement professionnelle à l'issue de la Licence* ***ou de la Licence professionnelle***. » Seul un site internet privé évoque cette impossibilité d'accueillir les titulaires d'une Licence professionnelle en *Master professionnel* : « ***La Licence professionnelle*** *: cette Licence est équivalente à la Licence 3. La seule différence est que là où la Licence 3 a pour vocation de donner accès à la poursuite d'études en Master, la Licence professionnelle a vocation à permettre à l'étudiant d'intégrer le monde professionnel. [...]* » (Eturama.com).

Cette ambiguïté doit cesser. Ce refus des titulaires de Licences pro en Master serait mieux accepté s'il était affiché lors de l'inscription en Licence. Ce refus pourrait être accompagné d'une information sur les parcours qui permettront ultérieurement un accès aux études ou au diplôme de Master. En effet, si la Licence pro doit être considérée comme un diplôme terminal, elle ne devrait pas être la base d'un interdit de toute reprise d'études. Des perspectives de reprise d'études doivent être ouvertes au-delà de celle qui passe par une troisième année de Licence généraliste (L3). L'une de ces possibilités pourrait être, par exemple, de prendre en compte une expérience professionnelle réussie dans la filière correspondant au Master pro pour y être admis.

Le niveau des notes en Licence

Si la détention d'une Licence est nécessaire, avec les crédits ECTS [1] correspondant à trois années d'études supérieures, elle n'est pas considérée comme suffisante par les commissions d'évaluation qui exigent pour la plupart des moyennes supérieures à 10/20. La moyenne doit être, selon les cas et même selon les années, d'au moins 12/20 ou 13/20, voire bien davantage. Parfois même des notes, concernant le cœur spécifique du domaine d'études, doivent être supérieures à 10, neutralisant ainsi les dispositifs de compensation des notes dans la moyenne générale de la Licence. Il s'agit ainsi d'exiger une moyenne qualifiée, en considérant certaines notes comme éliminatoires. Selon l'usage courant d'une communication strictement orale, et donc officieuse, ce seuil est révélé

1. Article D. 123-13 du Code de l'éducation : Système européen d'unités d'enseignement capitalisables et transférables, dit « système européen de crédits ECTS ».

dans une conversation. Un candidat évincé confie ainsi : « *le secrétariat des Masters m'a affirmé que les dossiers, bien que déposés selon les formalités requises, ne seraient même pas présentés au jury d'admission, ma moyenne n'atteignant pas les 13,50/20 que l'UFR juge nécessaire pour l'intégration des étudiants externes à l'université ou souhaitant reprendre le cours de leurs études* ».

Il appartient certes aux autorités universitaires de s'assurer du niveau des étudiants afin qu'ils puissent être assurés de perspective raisonnable de réussir un second cycle exigeant. Cette vérification préalable présente des avantages puisque le redoublement de la première année du Master est peu fréquent. Mais s'il y a des normes d'acceptabilité, celles-ci doivent être délibérées (adoptées selon des règles définies par des conseils), et ensuite annoncées (affichage, publication...).

Le médiateur recommande que le seuil des notes exigées en Licence soit communiqué avant les candidatures en Master.

L'absence de recensement des formations accessibles

Des candidats qui sont refusés à des Masters (en M1 ou M2) ont bien sûr la possibilité de candidater à d'autres Masters. Ceci les conduit à multiplier les candidatures, à titre de précaution, auprès de nombreuses universités, souvent en aveugle, avec un coût de prospection non négligeable pour les étudiants (frais de constitution des dossiers, photocopies, affranchissements, déplacements, entretiens devant des jurys...). Ces frais représentent une barrière sociale, car ils ont un coût économique important et parfois dissuasif.

Un recteur, chancelier des universités, a accepté d'être saisi « en appel » par un étudiant qui n'avait pas trouvé d'inscription en M2 mais à la condition que les démarches faites auprès des différentes universités françaises aient été vaines.

Un recensement des formations Master disposant encore de places disponibles devrait faciliter les candidatures. Cette centralisation mutualisée des capacités d'accueil non encore saturées faciliterait les réorientations. Elle aurait le mérite de diminuer les candidatures multiples, les démarches inutiles, et l'encombrement des commissions d'admission.

Le médiateur suggère qu'une étude de faisabilité soit faite sur la base de l'expérience acquise avec le logiciel d'orientation « admission post-bac » dit APB. La procédure APB est celle qui permet aux futurs bacheliers d'exprimer par internet des vœux d'inscription hiérarchisés pour leur entrée dans l'enseignement supérieur. Cette procédure pourrait être mise en place progressivement, par exemple dans les domaines où la demande est la plus nombreuse, ou par bassins de formation interacadémiques, ou avec les M2 pour lesquels la mobilité géographique constatée est importante.

La constitution de cette « bourse des Masters » nécessitera la coopération des universités avec leur Agence de modernisation (AMUE), mais pourrait impliquer en sus du ministère chargé de l'Enseignement supérieur, l'office ONISEP et les services communs d'information et d'orientation des établissements d'enseignement supérieur.

Le médiateur recommande la désignation d'un chef de file de l'étude de faisabilité du recensement des capacités d'accueil en Masters.

Des changements d'établissement inorganisés ou contrariés

Le changement d'établissement en fin de L3 pour une inscription en Master n'est pas toujours facilité pour les titulaires de la Licence. Pourtant, toute la logique de la politique LMD et de crédits ECTS conduit à rendre possibles les changements d'établissement entre la Licence et le deuxième cycle. L'article 17 de l'arrêté du 25 avril 2002 prévoit l'existence pour la politique nationale de création des diplômes de Master : « [d'une] *carte nationale,* [d'] *un maillage équilibré du territoire* ». Les universités créent parfois des procédures complexes qu'elles ne maîtrisent pas toujours. Ainsi, l'entrée dans le Master convoité d'une université francilienne nécessite non seulement la Licence et sa mention, mais les différentes notes obtenues. Or son logiciel de saisie ne récupère pas les notes qui proviennent d'une université d'une académie voisine, ce qui entraîne l'invalidation de la candidature. Pourtant, l'attestation de réussite en Licence aurait pu suffire.

Dès lors qu'il s'agit de diplômes nationaux mais spécialisés, le médiateur considère qu'il serait utile pour les étudiants que les universités organisent elles-mêmes leur coordination pour une répartition entre elles des néolicenciés.

Information sur l'insertion

Des enquêtes sur l'insertion professionnelle des diplômés de l'enseignement supérieur sont réalisées par grands domaines de formation. Dès lors que les Masters, pro ou recherche, ont une vocation d'insertion professionnelle et sont créés en fonction des capacités d'embauche des métiers correspondants, leurs responsables pourraient être incités à donner une information fiabilisée sur les taux d'insertion réalisés.

Cette obligation figure à l'article L. 612-1 du Code de l'éducation qui dispose que : « Les établissements dispensant des formations sanctionnées par un diplôme d'études supérieures rendent publiques des statistiques comportant des indicateurs de réussite aux examens et aux diplômes, de poursuite d'études et d'insertion professionnelle des étudiants. »

Le déroulement des études

Semestrialisation

La semestrialisation est un principe de découpage des années universitaires qui s'applique à l'ensemble de l'enseignement supérieur conduisant à des diplômes nationaux. Pourtant elle ne semble pas être communément appliquée au cycle du Master. Des formations Master continuent à être organisées en deux années successives alors qu'il convient désormais de raisonner en quatre semestres. D'autres formations Master ne tirent pas toutes les conséquences de la semestrialisation : peut-on suivre le deuxième semestre après un échec au premier, ou l'année est-elle perdue ? L'échec au second semestre nécessite-t-il de refaire toute l'année ou le seul second ? Cette absence de semestrialisation

ne permet pas de réorientation, ni de capitalisation des crédits ECTS en cas d'abandon en cours d'année.

Il est indispensable qu'un échec en premier semestre ne débouche pas sur une année perdue pour l'étudiant non admis au deuxième semestre. Alors que la logique voudrait que le semestre non validé puisse être immédiatement repréparé, les moyens manquent ou les effectifs sont insuffisants pour l'organiser immédiatement. La poursuite en deuxième semestre devrait être autorisée, avec une seconde session d'examen portant sur les deux semestres.

Surtout, la notion d'unités d'enseignement (UE), chaque unité conférant des crédits ECTS, permet d'écarter le tout ou rien d'un semestre ou d'une année puisqu'une partie au moins de ces UE a pu être définitivement acquise, c'est-à-dire qu'elle est capitalisable. Il convient donc de ne pas refaire toute la scolarité d'un semestre ou d'une année, mais seulement les UE manquantes. À défaut, ce semestre d'éviction, temporaire de fait, pourrait être mis à profit par un stage en entreprise ou relever de la césure envisagée plus loin dans le présent chapitre.

Le médiateur recommande que l'organisation du cycle du Master soit explicitement organisée en UE réparties sur quatre semestres.

Redoublement

Le redoublement au cours des études supérieures est toujours le signe d'un échec, pour l'étudiant qui « perd une année » comme pour l'université qui a investi en vain dans sa formation. Pourtant, il permet d'offrir une seconde chance, indispensable lorsqu'il est la conséquence d'un cas de force majeure, souhaitable lorsque la défaillance de l'étudiant n'était que passagère. Or si les redoublements sont rares au cours du deuxième cycle, avec de jeunes adultes aguerris par leurs années Licence et motivés, ils ne sont pas toujours évitables et doivent être prévus et organisés tant en M1 qu'en M2.

Par exemple, une étudiante n'a pu valider un M2 Recherche pour des notes insuffisantes au second semestre. Elle se présente pour une nouvelle inscription et le secrétariat du service scolarité l'invite à patienter jusqu'à la fin des délibérations du comité d'admission en M2. Lorsqu'elle se présente à nouveau, elle apprend que son dossier n'ayant pas été soumis au jury, elle était hors délais. Comble d'amertume, elle croit constater que des admis au redoublement étaient moins bien notés qu'elle.

Le droit au redoublement doit être organisé, y compris lorsqu'il ne porte que sur le stage de fin d'études.

Absence de diplôme en fin de première année

La validation de la première année de Master (M1), qui correspond à l'obtention de 60 ECTS, ne permet pas toujours l'inscription en M2. Dans la pratique, aucun diplôme ou certificat n'est alors délivré en dehors des crédits ECTS. L'étudiant ne peut alors valoriser sur le marché de l'emploi que sa seule Licence (et des ECTS supplémentaires). Pourtant, l'article 9 de l'arrêté du 25 avril 2002 prévoit explicitement la délivrance de

la Maîtrise : « *Les universités habilitées à délivrer le diplôme de Master sont habilitées à délivrer, au niveau intermédiaire, le diplôme national de Maîtrise, dans le domaine de formation concerné.* » L'article 10 de cet arrêté mentionne, lui aussi, la Maîtrise.

La Maîtrise était, avant l'instauration du Master, un diplôme universitaire ancien et bien identifié comme étant délivré après une année d'études universitaires suivant la Licence et correspondait donc à un diplôme de niveau Bac + 4. Elle continue à être exigée pour certains concours administratifs et juridiques d'entrée dans des écoles d'application, par exemple pour accéder à la magistrature (ENM).

La possibilité de délivrer une Maîtrise à la fin de la première année du Master, rappelée sur le site internet du ministère de l'Enseignement supérieur, ne fait cependant pas l'objet d'une information systématique : l'usage serait de ne délivrer la Maîtrise qu'aux étudiants qui la réclament explicitement.

Cette disposition, la délivrance de la Maîtrise, n'était pas seulement prévue à titre transitoire, pendant la période de mise en place d'un nouveau régime. Dès lors que la réorganisation des études supérieures, selon la modalité 3 ans / 5 ans / 8 ans (3/5/8), est entrée dans les usages universitaires, il n'y aurait que des avantages à délivrer la Maîtrise au moins pour les étudiants qui, ne s'inscrivant pas l'année suivante en M2, interrompent leurs études après le niveau M1 ou qui échouent après avoir fait vainement la deuxième année.

Le Magistère

Le Magistère est un diplôme d'université (DU)[1], formation de trois ans commençant après Bac + 1 et donc conduisant à Bac + 4. Cette formation originale a été suscitée par une circulaire ministérielle de la direction générale des Enseignements supérieurs et de la Recherche (DGESR) du 15 mars 1985 portant appel d'offres pour la constitution des Magistères. Il ne s'agit donc pas d'un diplôme national, mais d'une formation d'excellence renforçant par des enseignements supplémentaires la préparation d'un diplôme national.

Il a existé jusqu'à une centaine de Magistères et ils sont moins de la moitié en 2011-2012. Ils s'éteignent ainsi progressivement avec la généralisation des masters qui assurent des formations de même niveau et qui aspirent à la même qualité qu'eux. Le temps est probablement venu pour les universités de rationaliser leur offre de formation en mettant en extinction les formations de Magistère par substitution ou conversion progressive en formation M1.

Le médiateur s'en remet aux universités pour simplifier leur offre de formations.

1. Un diplôme d'université consacre une formation conduisant à un diplôme propre à l'université qui l'a créé. Il n'est donc pas un diplôme national délivré par l'État.

L'obtention du diplôme de Master

L'obtention de 120 crédits ECTS, la moyenne obtenue à chaque épreuve ou unités d'enseignement (UE), la moyenne générale, tout cela ne suffit pas pour obtenir le diplôme.

Un médiateur illustre les difficultés rencontrées par une étudiante et lui-même pour obtenir des informations claires sur les conditions de délivrance du Master, parmi lesquelles le règlement de l'examen, et la composition du jury. Voici son témoignage.

Une étudiante en M2 professionnel, dont l'examen se déroule en juin, est néanmoins convoquée à la session de rattrapage en septembre, les stages professionnels n'étant souvent pas terminés en juin. L'intéressée conteste, en octobre auprès du médiateur, la décision d'ajournement prononcée par le jury, malgré une moyenne de 12,75/20. Le motif indiqué par le jury est que, malgré une attestation de stage très élogieuse, les notes de stage et du projet de fin d'études étaient inférieures à la moyenne de 10/20. L'enseignant responsable de la formation, vice-président de l'université délégué à l'orientation, stages et insertion professionnelle, répond en substance au médiateur : « *certes la moyenne est de 12,75/20, mais le projet de fin d'études est hors compensation et la décision du jury est ce qu'elle est* ». Le médiateur réitère en vain qu'on lui transmette le règlement d'examen, la composition et la délibération du jury. Le médiateur est informé, en novembre 2011, par le vice-président que, suite à sa recommandation, l'étudiante est déclarée admise avec mention AB, en conservant les mêmes notes. Début décembre, le médiateur obtient du bureau des Masters, non pas le règlement de l'examen, mais des informations sur les conditions de validation de ce diplôme. À la première session : « *l'intégration (compensation) de la note de stage risque de délivrer un Master professionnel à un candidat n'ayant pas la moyenne au stage ce qui n'est pas cohérent avec ce type de formation* ».

Pendant les quatre années précédentes les étudiants ajournés pour note insuffisante acceptaient de refaire le stage pour obtenir une meilleure moyenne. Concrètement, des étudiants peuvent être déclarés non admis, malgré l'obtention des 120 crédits européens et ce contrairement à la réglementation. Cette étudiante était la première de ce Master à faire un recours !

Les enseignants considèrent qu'un Master professionnel ne peut être délivré qu'après un stage et un projet de fin d'études excellents, des résultats satisfaisants en enseignements théoriques ne suffisant pas. Même si l'opinion des enseignants sur la qualité du stage doit être entendue, les règlements d'examen, et la composition des jurys, doivent être totalement transparents et la délivrance du diplôme doit être opérée en conformité avec sa réglementation.

La compensation des notes

Le principe de la compensation des notes, éventuellement pondérées par des coefficients, est fréquemment appliqué dans les différents types de scolarité. Il est parfois limité, notamment dans les diplômes à finalité professionnelle pour lesquels une double moyenne est exigée. Les épreuves pratiques ou professionnelles doivent obtenir une moyenne d'au moins 10/20, et l'ensemble des épreuves doivent atteindre la moyenne dite générale. Ainsi, il n'est pas possible d'obtenir un diplôme professionnel (correspondant souvent à un métier) en s'appuyant sur des disciplines générales pour équilibrer les carences professionnelles.

La compensation dans l'enseignement supérieur fait l'objet de règlements spécifiques, selon le niveau d'études, le domaine de formation, et les dispositions prises par chaque établissement. Pour les règlements des études de Master, la compensation devrait intervenir au sein de chacune des unités d'enseignement (UE), la moyenne de 10/20 à une UE donnant le nombre de crédits ECTS correspondant, quelle que soit la note de certaines des composantes de l'UE puisque celle-ci est unique. Et cette moyenne à une UE ne viendra pas compenser la note moyenne insuffisante d'une autre UE.

Le médiateur recommande que les UE validées permettent d'obtenir le Master, et si des UE sont indispensables – formant un tronc commun –, un ensemble non optionnel, non remplaçable par des UE optionnelles, que cela soit formalisé dans la maquette du diplôme.

Les choix en fin de M1

L'accès à la seconde année de Master, le M2, est assurément la principale difficulté rencontrée par les étudiants en Master ayant validé le M1.

L'éviction structurelle d'une partie des titulaires du M1

Les titulaires du M1 découvrent tardivement, après la validation de cette première année, qu'ils ne sont pas tous attendus en deuxième année, que leur accès au M2 n'est pas automatique.

Il est indispensable que l'université soit claire avec ses étudiants, dès leur engagement dans le second cycle, dès leur admission en M1. Chaque Master doit pouvoir indiquer aux candidats à un M1 les perspectives de poursuite en M2 puisque le Master constitue un cycle complet de deux ans d'études.

Calibrage des capacités d'accueil

Plus structurellement, le nombre de places en M2 n'est pas toujours calibré pour accueillir tous les M1 qui le souhaitent, puisque certains étudiants ne trouvent pas de place pour des raisons de capacité d'accueil. Ainsi, par exemple, les langues étrangères appliquées (LEA) offrent 3 200 places en M1 mais 2 000 places en M2.

Pourtant, la notion de cycle d'enseignement incite à retenir une architecture cylindrique ou tubulaire, et non une architecture pyramidale avec une base large et un sommet étroit.

Aussi est-il raisonnable que les universités prévoient des capacités d'accueil en M2 en rapport avec les perspectives d'insertion professionnelle mais aussi avec le nombre de leurs étudiants susceptibles de réussir la première année.

Une tendance récente à assurer une correspondance entre les effectifs M1 et M2 est constatée dans les universités. Il est compréhensible que les ajustements se fassent au prix d'une forte mobilité imposée aux étudiants à l'entrée en M2, mais cela ne correspond pas vraiment à la notion de cycle en deux ans qui est pourtant l'un des axes de la réforme LMD.

Le médiateur recommande que la mise en place d'un calibrage « tubulaire » en deux années soit généralisée.

Des admissions parallèles

Il semble que certaines formations M2 universitaires, accueillant par des passerelles des étudiants provenant d'autres filières, sont préemptées directement par ceux-là. Ainsi par exemple, des M2 universitaires accueillent des élèves non titulaires de M1 mais ayant acquis les crédits ECTS nécessaires par d'autres filières de formation, telles que les écoles scientifiques (d'ingénieurs) ou commerciales.

Ce phénomène n'est pas mesuré en l'absence de suivi de cohortes. Les statistiques sont globales (nombre d'inscrits en M1 ou en M2) et donc difficiles à interpréter puisque les statistiques relatives aux entrées directes en M2 (sans passer par le M1) ne sont pas disponibles.

Certes cet accueil des élèves des écoles à partir du Master, de même que de titulaires du M1 provenant d'autres universités, est conforme à la vocation d'ouverture des universités. Mais l'ouverture ne doit pas se faire au détriment des étudiants issus de leurs propres M1.

Cet effet d'éviction marque une défiance des universitaires à l'égard de leurs étudiants. Or, il n'est pas loyal que les étudiants d'une université soient écartés en deuxième année d'un Master dans lequel ils se sont engagés. Chaque établissement devrait reconnaître les qualités de ses propres formations, et donc des étudiants qui y ont réussi leur première année.

Il est nécessaire que les établissements qui pratiquent cet accueil au niveau M2 prévoient d'y augmenter leur capacité d'accueil pour neutraliser l'effet d'éviction de leurs étudiants. C'est une évolution déjà engagée par une partie des universités. Par exemple, les sciences de gestion accueillent 15 000 étudiants en M1 et 22 000 en M2.

Master recherche, ou Master professionnel

L'article 10 de l'arrêté prévoit une différenciation, en cours de cycle Master, entre deux voies : *« en règle générale après l'obtention des 60 premiers crédits européens et de la Maîtrise, pour déboucher sur un Master professionnel ou un Master recherche ».*

La procédure de passage est prévue à l'article 11 de l'arrêté :
« – L'admission ultérieure dans un parcours type de formation débouchant sur le Master ***recherche*** *s'effectue dans les conditions prévues à l'article 16 de l'arrêté du 25 avril 2002 susvisé* [relatif aux études doctorales].
« – L'admission ultérieure dans un parcours type de formation débouchant sur le Master ***professionnel*** *est prononcée par le chef d'établissement sur proposition du responsable de la formation. »*

Cette distinction entre deux voies s'efface désormais devant la généralisation d'une double finalité au sein de chaque Master. Or, il s'agit de deux arrêtés distincts dont les dernières modifications portaient la même date.

Le médiateur préconise que la codification en cours favorise ce rapprochement des deux voies de l'année M2. Cette codification est d'autant plus nécessaire que l'article 16 de l'arrêté du 25 avril 2002 relatif aux études doctorales a été abrogé et non remplacé par l'arrêté du 7 août 2006 relatif à la formation doctorale (*cf.* note (1) page 61).

La spécialisation en M2

Davantage que l'organisation en deux voies (professionnelle ou recherche), c'est la spécialisation accrue qui caractérise la seconde année du cycle du Master.

Ainsi, une promotion d'étudiants d'un M1 peut être répartie entre plusieurs M2 qui diffèrent par leur spécialisation, souvent très pointue. Cette répartition a pu être désignée comme constituant un Master en Y, c'est-à-dire avec deux branches. Or, cette répartition se fait aussi bien par la notoriété du responsable de l'année de formation M2 que par l'attractivité de la spécialisation (métiers). L'une comme l'autre varient rapidement, selon les dynamiques économiques ou technologiques, l'obsolescence ou les effets de mode, et conduisent à des modifications rapides des intitulés du Master.

Dès lors que le nombre de demandes pour un M2 précis (intitulé, programme et responsable de formation, finalités et débouchés identiques) le justifie, une multiplication des groupes d'étudiants doit être envisagée. Déjà, certains M2 peuvent accueillir une centaine d'étudiants, soit la totalité de ceux ayant réussi ensemble le M1, alors que la plupart des M2 semblent limiter leur capacité d'accueil à 25 étudiants.

Des décisions peu motivées

Plus généralement, des critères d'admission en M2 reposent sur des prérequis peu explicites. L'absence de transparence des critères d'accès à la seconde année du Master se traduit par des difficultés de compréhension par les étudiants :
– en amont, quant aux critères de sélection et aux prérequis (spécialisations, options, niveau atteint aux épreuves de M1 ; notes minimales exigées au-delà de la moyenne de 10/20 ; pondération et compensation des notes ; valorisation inégale des stages) ;
– en aval, après un refus d'inscription, lorsque le candidat cherche des explications à son « échec ».

Par exemple, un assistant d'éducation, titulaire d'une Maîtrise d'Histoire contemporaine (avec 13/20 de moyenne) a échoué au concours du CAPES d'Histoire. Pour se représenter il doit désormais posséder le Master, et à cette fin il demande à s'inscrire dans une université préparant au Master dans son domaine. La commission pédagogique le refuse car elle n'accepte que les Maîtrises notées à plus de 13/20.

Il est souvent opposé à la demande d'explication le principe de la souveraineté du jury alors qu'il s'agit aussi d'une « décision administrative » qui, dès lors qu'elle refuse un droit dont les conditions légales sont remplies, doit être motivée.

Sur tous ces points, la transparence et l'explication peuvent seules prémunir les étudiants évincés de l'incompréhension et du ressentiment.

Second Master

L'attractivité des Masters très spécialisés incite les étudiants ayant achevé un Master (M2) à postuler pour préparer un second Master. Ce n'est pas toujours autorisé.

Ainsi, le titulaire d'un M2 Management international de PME postule, cinq ans après, à un M2 Management du vin et des spiritueux, et se voit refuser car « *déjà titulaire du Master 2* ». La complémentarité entre une spécialisation à l'international et celle d'un secteur économique exportateur paraissait cependant envisageable, au moins au titre de la formation continue.

Ou encore, le titulaire d'un Master recherche Espaces publics, culture et politique décide de s'inscrire dans le Master Métiers de l'enseignement, de l'éducation et de la formation pour préparer le concours du CAPES : refus, car il possède déjà un Master. Il doit s'inscrire à un diplôme d'université (DU), ce qui le prive de la bourse sociale puisqu'il n'est pas inscrit en Master.

Plus généralement, le refus de candidats à un nouveau M2 parce qu'ils sont déjà titulaires d'un Master est récurrent bien qu'il ne soit pas forcément évident. Ce refus de préparer un second M2 dans la même université et le même domaine était préconisé. Il ne correspond pas aux habitudes de certaines voies universitaires (juridiques, par exemple), et si le médiateur ne peut ignorer que cette offre peut entraîner les étudiants à cumuler des Masters sans véritable gain pour eux, il ne saurait ni le faire interdire ni le décourager.

Ainsi la question des doubles Masters (voire des triples) appelle une réflexion plus générale sur la finalité de ce diplôme au caractère « professionnel » affirmé, c'est-à-dire correspondant à une profession, et à une seule.

Dans cette hypothèse, il ne devrait pas y avoir cumul de Masters, il n'est pas envisageable d'avoir deux Masters correspondant au même métier. Demeureraient des mentions supplémentaires avec des unités d'enseignement ou modules spécifiques (et leurs ECTS à acquérir en plus des 120 du Master) confirmant le caractère pluridisciplinaire de chaque profession.

En revanche et dès lors qu'il s'agit d'une autre profession, la préparation d'un second Master correspond à un changement d'orientation personnelle avec un projet professionnel différent. Elle peut révéler l'insuffisance du premier Master pour réussir une insertion professionnelle, ou l'absence de débouchés, ou le caractère insuffisamment pluridisciplinaire de la formation reçue.

Il serait souhaitable qu'une politique publique déclarée existe à ce sujet. Cette politique pourrait être différente pour la formation initiale, avec des années d'interruption entre deux Masters, et pour la formation continue, c'est-à-dire en reprise d'études après une première expérience professionnelle, sur le modèle de l'accès à certaines formations anglo-saxonnes du type Master of business administration (MBA) destinées à des professionnels déjà confirmés.

C'est l'occasion pour le médiateur de rappeler sa recommandation ReMEDIA 09-12 pour clarifier la frontière entre formation initiale et continue.

Mais cette politique pourrait également prendre en compte la spécificité des Masters Sciences de l'Éducation et de l'Enseignement qui préparent aux concours de recrutement des enseignants.

Psychologie

Le Master de Psychologie est un diplôme ayant une forte spécificité puisqu'il permet l'obtention du titre protégé et réglementé (par décret) de Psychologue, condition d'exercice de la profession de psychologue.

Or, les places en M2 sont deux fois moins nombreuses que celles en M1. De nombreux titulaires de M1 ne peuvent donc être accueillis en M2. Ainsi, une étudiante qui a obtenu son M1 de Psychologie avec 12/20 de moyenne dont 14/20 au stage, a effectué durant deux ans cinq stages et n'a accédé à aucun M2 malgré ses 25 candidatures sur la France entière.

L'obtention du M1 ne garantit donc pas l'accès au M2 dont la possession est nécessaire pour avoir le titre de psychologue et exercer la profession correspondante. Il ne s'agit pas de la conséquence de la création du Master puisque cette situation existait déjà avec les DESS et le DEA de Psychologie, pour lesquels l'accès était déjà fortement contingenté même en l'absence de *numerus clausus* (sélection après la Maîtrise, avec des notes éliminatoires à 10 et à 8/20).

La condition de titre est prévue par une loi et un décret dans les termes suivants :

Article 44 de la loi n° 85-772 du 25 juillet 1985 modifié par l'article 71 de l'ordonnance n° 2005-1040 du 26 août 2005 :
I – *L'usage professionnel du titre de psychologue, accompagné ou non d'un qualificatif, est réservé aux titulaires d'un diplôme, certificat ou titre sanctionnant une formation universitaire fondamentale et appliquée de haut niveau en psychologie préparant à la vie professionnelle et figurant sur une liste fixée par décret en Conseil d'État ou aux titulaires d'un diplôme étranger reconnu équivalent aux diplômes nationaux exigés.*

Décret n° 90-255 du 22 mars 1990 – Liste des diplômes permettant de faire usage professionnel du titre de psychologue :
Article premier (modifié). – Ont le droit, en application du I de l'article 44 de la loi du 25 juillet 1985 susvisée, de faire usage professionnel du titre de psychologue en le faisant suivre, le cas échéant, d'un qualificatif les titulaires :
1° De la Licence et de la Maîtrise en psychologie, qui justifient, en outre, de l'obtention :
a) Soit d'un diplôme d'études supérieures spécialisées DESS en psychologie ;
b) Soit d'un diplôme d'études approfondies DEA en psychologie comportant un stage professionnel dont les modalités sont fixées par arrêté du ministre chargé de l'Enseignement supérieur [...].

Cependant, le Master étant un cycle, l'interruption de leurs études après quatre années réussies, et sans accès organisé à des professions intermédiaires ou connexes, a des conséquences particulièrement lourdes.

Dès lors que 11 000 étudiants sont inscrits en M1, et qu'il n'existe que 5 000 places en M2, cela dépasse la déperdition naturelle et l'échec « normal » en cours de

cycle. Certes, la moitié seulement de ceux qui achèvent le Master exerceront la profession de psychologue, dont un tiers à temps partiel, mais ce diplôme a d'autres débouchés.

L'étudiante témoigne ainsi : « Je comprends tout à fait qu'il y ait déjà trop de professionnels, mais pourquoi faire attendre quatre ans les étudiants ? Pourquoi leur donner de l'espoir, les asseoir dans une filière où ils ne pratiqueront pas ? Pourquoi ces quatre années perdues à se faire des illusions ? En médecine la sélection est drastique la première année, des étudiants y passent deux ans mais peuvent trouver une filière parallèle. Alors, pourquoi ne pas appliquer ce système à la Psychologie ? »

À l'inverse de cette approche réduisant l'accès en M2 de Psychologie, les classes préparatoires aux écoles scientifiques ou commerciales (CPGE) garantissent à chaque élève d'y accéder quel que soit son classement : il y a toujours une école d'ingénieurs ou de commerce pour accueillir ceux qui ont suivi ces préparations.

Certes, la limitation des sites de stage et des débouchés professionnels peut justifier la sélection en fin de M1. Aussi le médiateur recommande que l'ensemble de la filière Psychologie se préoccupe des débouchés dans d'autres M2 pour les étudiants ayant obtenu le M1 de Psychologie. Il semble qu'ainsi la filière STAPS [1] ait réussi depuis longtemps à offrir des débouchés au-delà des métiers du sport. La réforme de la première année des études médicales poursuit la même logique.

Les stages en Master

Les stages en entreprise ne sont pas spécifiques aux formations Master puisqu'ils sont désormais reconnus comme ayant leur place à tous les niveaux de formation. Ils ont cependant une caractéristique particulière en Master par leur place et leur durée dans la scolarité du Master. Cette caractéristique est à l'origine de plusieurs difficultés que le médiateur a pu identifier.

Des sites de stage pour les Masters recherche

Ainsi, les sites – lieux de stages de certains Masters semblent plus rares que le nombre d'étudiants les préparant.

En particulier, les stages en entreprise semblent plus difficiles à trouver pour les Masters recherche scientifiques, conduisant à n'envisager l'accueil que dans des laboratoires publics et validés avec des mémoires de recherche. Cette particularité est relevée par l'enquête sur les stages effectués par les étudiants (ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche – juin 2011), qui révèle que les stages en Master recherche sont deux fois moins nombreux (18 % en M1, 29 % en M2) que dans la moyenne des Masters (40 % et 62 %).

1. STAPS : sciences et techniques des activités physiques et sportives.

Par ailleurs, une université refuse que l'un de ses étudiants en M2 fasse un stage de plus de deux mois dans son laboratoire de mécanique des fluides au motif qu'il s'agirait d'un stage « interne ». Il y a certainement une déontologie du stage à respecter, mais il est possible de trouver un maître de stage qui ne soit pas enseignant dans son Master, ou d'organiser des échanges entre les laboratoires d'établissements d'enseignement ou de recherche.

Le médiateur recommande que les Masters recherche assurent l'accès à des lieux d'expérimentation différents de leurs propres laboratoires.

Une indemnisation généralisée dans les laboratoires

Des laboratoires publics répugneraient ou auraient des difficultés financières pour verser l'indemnité, pourtant modeste (400 euros mensuels) due pour les stages d'au moins deux mois (M2 Recherche). Il est pourtant de leur mission de participer à la formation des futurs chercheurs, et le décret n° 2009-885 du 21 juillet 2009, relatif aux modalités d'accueil des étudiants de l'enseignement supérieur en stage dans les administrations et établissements publics de l'État ne présentant pas un caractère industriel et commercial, fixe les conditions de cet accueil.

À l'inverse, les stages des Masters les plus recherchés correspondent à des gratifications de stage, servies par des laboratoires privés, plus élevées que cette indemnité minimale.

Un minimum de congés

Un étudiant qui fait un stage en entreprise selon le programme de son Master peut y demeurer jusqu'à six mois sans jours de repos autres que les week-ends et les jours fériés. S'il fait un second stage dans les mêmes conditions il n'aura aucun jour de vacances pendant un an.

Si l'action publique n'est pas décisive dans la politique d'accueil de stagiaires étudiants des entreprises privées, elle pourrait jouer un rôle pour parfaire la protection des stagiaires en proposant d'inclure dans la « Charte des stages étudiants en entreprise » [1] un dispositif permettant aux étudiants de bénéficier non seulement d'absences pour examens, mais aussi des jours de congés payés et des mêmes autorisations d'absence que pour les salariés et les apprentis de l'entreprise. Ces absences pourraient être incluses dans la durée du stage, y compris pour les stages d'au moins deux mois (« quarante jours ouvrés ») et dans les six mois de stage maximum prévus par la loi.

1. « Charte des stages étudiants en entreprise, son préambule, sa convention type » (26 avril 2006), *in Guide des stages des étudiants en entreprises,* 45 pages avec les annexes, et l'annexe « J'effectue un stage à l'étranger », 22 pages, versions décembre 2010, disponibles sur le site internet du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche. Également sur le site http://www.etudiant.gouv.fr/pid20428/stages.html

Des stages longs

La question de l'indemnisation des stagiaires a été traitée par une gratification minimale pour les stages de plus de deux mois (*cf. supra*). Elle n'épuisait cependant pas la dérive de sociétés qui accueillaient des stagiaires en nombre, au point qu'ils constituaient une partie de leurs emplois permanents. Les articles L. 612-8 à 13 du Code de l'éducation encadrent désormais la durée des stages en fixant une limite de six mois dans la même entreprise, et en limitant la succession de stagiaires dans une même entreprise avec un délai de viduité ou de carence.

Il convient, surtout, de traiter la succession des stages en entreprise d'un étudiant au-delà d'un semestre comme relevant d'une autre approche : elle est proposée dans les paragraphes suivants relatifs à la « césure ».

Une limitation de la durée à expliquer

Le médiateur constate que le refus des universités de passer des conventions pour des stages de plus de six mois est parfois incompris des étudiants qui souhaitent répondre aux attentes de certaines entreprises. Ce refus s'appuie sur l'interdiction par la loi de stages plus longs. En effet l'article L. 612-9 du Code de l'éducation, issu de l'article 9 de la loi nº 2006-396 du 31 mars 2006 pour l'égalité des chances tel qu'il a été modifié par la loi nº 2011-893 du 28 juillet 2011 pour le développement de l'alternance et la sécurisation des parcours professionnels, prévoit dans son article L. 612-9 que *La durée du ou des stages effectués par un même stagiaire dans une même entreprise ne peut excéder six mois par année d'enseignement*.

Les modalités de ces stages sont fixées par le décret nº 2006-1093 du 29 août 2006 pris pour l'application de l'article 9 de la loi nº 2006-396 du 31 mars 2006 pour l'égalité des chances, et par la *Charte des stages étudiants en entreprise* du 26 avril 2006 (*cf. supra*).

Cette interdiction a pour but de conserver à ces stages leur caractère de formation diplômante (et non de constituer pour l'entreprise d'accueil une partie de son personnel, ou de lui servir de période d'essai avant embauche). Elle doit permettre aux étudiants d'achever leurs études (cours, examens, soutenance) jusqu'à l'obtention du diplôme.

Le médiateur souhaite que le refus des universités d'accéder aux demandes de prolongation des stages s'appuie explicitement sur la finalité protectrice de cette interdiction.

Officialiser l'année de césure

Les universités acceptent ou encouragent *« l'année de césure »*, forme d'année sabbatique initiée et encouragée par les écoles de commerce qui la rendent parfois obligatoire, et qui permet une interruption des études pendant une durée d'un semestre ou d'un an, l'interruption étant à l'initiative de l'étudiant. Cette interruption se situe souvent entre les deux années du cycle du Master. Cette tendance est encouragée par le mode de recrutement de certains Masters qui favorisent l'accueil dès l'obtention de la Licence : les néolicenciés ont donc intérêt dans ce cas à entrer immédiatement en Master, et à n'interrompre leurs études qu'entre le M1 et le M2. Dans d'autres cas, ce sont au contraire

les étudiants ayant réalisé, pendant une année de césure après la Licence, une expérience intéressante pour leur projet professionnel ou de vie qui sont accueillis en M1. De même, certains M1 qui n'ont pas été pris dans le M2 souhaité choisissent de faire une année de césure pour se représenter au Master désiré.

Il serait vain de réglementer la période qui serait la plus favorable pour réaliser cette césure. Mais, afin de ne pas contrarier cette évolution vers une période de césure, le statut de l'étudiant en interruption d'étude doit être clarifié au début, pendant et à la fin de cette période. Cela concerne notamment la protection sociale pendant la « césure », la garantie de retrouver ses éventuels droits à bourse sociale et au mérite, et d'être à nouveau accepté en M1, ou en M2 à son retour.

Enfin, l'année de césure et les stages longs effectués à l'étranger, ne sont pas toujours valorisés pour l'accès au M2. Par exemple, les années Erasmus en cours de cursus souffrent d'une réputation d'évaluation complaisante (notées plus larges) et sont dévalorisées pour l'accès au Master (en M1 et en M2).

Il convient donc de prévoir un droit au retour des étudiants ayant interrompu leurs études supérieures pour une année de « césure » après la Licence (L3) ou en cours de Master (après le M1).

Le médiateur recommande que les universités concluent avec leurs étudiants des engagements de césure reprenant ces préoccupations.

Un statut salarial pour l'année de césure

L'année de césure permet à l'étudiant de conserver son statut et la sécurité sociale étudiante, elle l'oblige à s'inscrire et à s'acquitter des droits d'inscription à l'université, voire de scolarité dans certaines écoles. Une convention de stage doit être établie entre son université ou l'école dans laquelle il était inscrit l'année précédente.

L'année de césure, fût-elle de six mois (un semestre), de deux semestres ou d'un an, correspond à des situations qui dépassent la simple acquisition de connaissances et de compétences, et qui permettent découvertes et expériences personnelles, par exemple avec certains types de services civiques ou des catégories d'activités bénévoles.

Mais s'il s'agit d'une période de travail celui-ci doit être reconnu comme tel, c'est-à-dire avec un salaire et les droits afférents, notamment en matière de congés (*cf. supra*). Il est nécessaire que l'année de césure fasse l'objet d'un contrat de travail avec une rémunération. Il pourrait, à défaut, être envisagé le recours au statut de l'apprentissage, ou celui de l'alternance introduit par la loi n° 2011-893 du 28 juillet 2011 pour le développement de l'alternance et la sécurisation des parcours professionnels (dite loi Cherpion).

Les écoles acceptent d'accorder le maintien du statut d'étudiant pendant une année de césure, concluant des conventions de stage ou y portant un visa ou un agrément. Un contournement de la réglementation semble ainsi s'être opéré avec la pratique d'une césure d'un an pendant lequel l'étudiant enchaîne deux stages d'un semestre, avec la seule gratification des stagiaires de plus de deux mois.

Le médiateur recommande que, pendant la césure, période de suspension de fréquentation des établissements d'enseignement, les activités salariées ne fassent pas seulement l'objet de « conventions de stage » mais relèvent d'un statut professionnel dont le plus fréquent est le salariat. L'allongement du nombre de trimestres d'activité nécessaires pour se constituer des droits à retraite doit être pris en compte pour ces jeunes actifs.

*

Le succès des formations Master ne saurait dispenser de rechercher des améliorations de ce deuxième cycle de l'enseignement supérieur qui, pour être exigeant, n'en doit pas moins être lisible et compréhensible. Le comité de suivi Master (prévu à l'article 18 de l'arrêté du 25 avril 2002), présidé par Jean-Michel Jolion, procède périodiquement au suivi de la mise en place du Master dans l'ensemble de l'enseignement supérieur, et formule des propositions dans des rapports périodiques. Dans le même esprit, mais à partir de l'examen des réclamations individuelles qui lui ont été présentées, le médiateur recommande que :

– l'information des étudiants soit améliorée ;
– que le cycle M1-M2 soit organisé ;
– que les décisions d'admission soient motivées, et
– que les stages et la césure aient un statut social consolidé.

Ces recommandations sont exposées au chapitre des nouvelles recommandations.

Troisième partie

La médiation, force de proposition

Chapitre premier

Les nouvelles recommandations

Les usagers

Les élèves

ReMEDIA 11-01

Élèves handicapés : veiller à la cohérence entre projet personnalisé de scolarisation (PPS) et épreuves du baccalauréat

Quelques réclamations récentes ont alerté le médiateur quant à de possibles incohérences entre les prescriptions du PPS et les obligations réglementaires organisant le baccalauréat.

Ainsi un élève de première, dispensé d'enseignement scientifique par son PPS, a été convoqué afin de passer les épreuves anticipées sans avoir pu s'y préparer.

Le médiateur souhaite qu'en complément à sa circulaire du 27 décembre 2011 la DGESCO rappelle aux chefs d'établissement la nécessaire compatibilité entre les aménagements du PPS ou PAI (projet d'accueil individualisé) et les contraintes réglementaires des examens.

ReMEDIA 11-02

Ne pas obérer les possibilités de redoublement

Les classes de fin de cycle (troisième et terminale) représentent un enjeu particulier. Le médiateur a reçu de nombreuses réclamations d'élèves auxquels était opposé un refus de redoublement. Aux élèves de terminale, on oppose tant leur âge et donc la fin de l'obligation scolaire, que la capacité d'accueil de l'établissement.

Au moment où chacun lutte contre le décrochage et les sorties sans qualification, le médiateur ne peut comprendre le refus de réinscription opposé par son établissement à un élève en échec. Il demande à la DGESCO de sensibiliser les chefs d'établissement et les recteurs, dans le cadre de leur dialogue de gestion, à anticiper un quota de redoublants dans leurs prévisions d'effectifs. Le taux de réussite au baccalauréat qui ne cesse de croître devrait nettement faciliter cette démarche.

Les étudiants

ReMEDIA 11-03

Mieux informer les étudiants sur les résultats des établissements préparant aux BTS

De nombreuses réclamations récentes ont montré au médiateur combien il importerait que les étudiants et leur famille soient mieux informés des résultats obtenus par les établissements préparant aux diplômes du BTS :
– établissements publics ;
– établissements privés sous contrat ;
– établissements privés hors contrat.

En effet, avant de s'engager dans des frais de scolarité souvent coûteux, il conviendrait que les candidats puissent connaître les résultats obtenus lors des dernières sessions dans l'établissement pressenti et dans la filière recherchée et notamment le nombre :
– des inscrits à la formation ;
– des candidats reçus dès la première présentation à l'examen ou en qualité de redoublant ;
– des candidats non présentés par l'établissement, s'étant inscrits en candidat libre ;
– et, si possible, le taux d'insertion professionnelle ou de poursuite d'études.

Il apparaît qu'actuellement les données collectées par les services statistiques de l'État ne sont exploitées et diffusées que par des magazines privés d'information.

À l'instar de ce que le ministère chargé de l'Éducation nationale a fait pour le baccalauréat, le médiateur demande à la DGESIP de bien vouloir examiner les conditions de mise en œuvre d'un dispositif d'informations relatif aux BTS.

ReMEDIA 11-04

Égaliser l'accès aux concours d'ingénieurs

Afin de limiter le nombre des redoublements en seconde année préparatoire scientifique, le ministre chargé de l'Enseignement supérieur a autorisé les quatre grandes « banques » organisatrices des concours d'entrée en écoles d'ingénieurs à faire bénéficier d'une bonification de 30 points les élèves se présentant pour la première fois (appelés 3/2 alors que les redoublants de maths spé sont dits 5/2).

Le médiateur, tout en partageant le souci de gestion des flux dans des filières onéreuses, s'interroge sur la légitimité de telles modalités.

Il note que le Conseil d'État, dans un avis rendu le 11 octobre 1990, avait déclaré que le projet d'instaurer un dispositif très proche au titre de la première année des études médicales pourrait être regardé comme créant une rupture d'égalité entre les candidats qu'aucun élément de contexte ne pourrait justifier.
Il demande donc à la DGESIP d'étudier la faisabilité d'autres modalités de contingentement du nombre de redoublants (espérant la réussite à un concours plus prestigieux) qui risqueraient moins d'être remises en cause au nom du principe d'égalité.

ReMEDIA 11-05

Favoriser la mobilité entre écoles de commerce

Des réclamations récentes font apparaître des obstacles à la mobilité entre écoles de commerce ou de gestion. En effet, l'évaluation de la période de stage peut n'être parfois définitivement validée que six mois après la fin de l'année universitaire (janvier ou février N + 1). Ainsi l'étudiant ne peut jamais exciper de l'obtention des 60 ECTS nécessaires pour solliciter son inscription dans une autre école au moment opportun (juin-juillet N).

Le médiateur demande à la DGESIP de vérifier s'il ne s'agit pas là d'un comportement plus lié à la captation de clientèle que répondant à des impératifs d'ordre pédagogique et d'examiner si des mesures pourraient être prises.

Le diplôme de Master

ReMEDIA 11-06

Mieux informer les étudiants

L'accès au deuxième cycle de l'enseignement supérieur et le déroulement des études pour l'obtention du diplôme connaissent d'innombrables particularismes qui ne sont pas portés à la connaissance des étudiants. Chaque étudiant les découvre à l'improviste et, souvent, à son détriment. Il est indispensable qu'ils soient rendus accessibles par les

établissements, et rendus compréhensibles, au-delà des administrateurs de l'enseignement supérieur, aux enseignants-chercheurs et aux enseignants mais aussi et surtout pour les bénéficiaires, c'est-à-dire les étudiants.

Cette information doit porter sur l'ensemble des procédures. Elle doit notamment traiter trois points cruciaux :

Une réglementation lisible

La réglementation applicable aux formations conduisant au diplôme ou au grade de Master est dispersée entre deux décrets et deux arrêtés. Dans la réalité, la combinaison entre les branches professionnelle et recherche semble s'imposer. Il est également souhaitable que la distinction entre le grade de Master et le diplôme de Master soit rendue compréhensible par les étudiants.

> Le médiateur recommande que la codification réglementaire prévue au livre VI du Code de l'éducation clarifie la finalité de l'un des diplômes phares de l'enseignement supérieur. Cette codification ne peut épuiser le droit à l'information et doit s'accompagner d'un guide de la réglementation des Masters.

L'affichage des critères

L'affichage des critères est nécessaire à chaque étape du recrutement en M1, puis en M2. L'orientation, les procédures, les critères (diplômes, ECTS), les résultats (notes), les prérequis pris en compte par les commissions pédagogiques, l'organisation des parcours, doivent être publics et accessibles.

Cette information générale doit être précisée dans des cas particuliers. Ainsi, les formations universitaires M2 les plus ouvertes, c'est-à-dire qui recrutent des étudiants licenciés d'une autre université ou d'autres filières d'enseignement, gagneraient en lisibilité en donnant des indications sur le nombre (ou la proportion) et l'origine (universités, ou écoles) de leurs recrues. Un recensement statistique, en sus des statistiques d'inscription, avec un suivi de cohortes d'étudiants devrait permettre l'évaluation de ces échanges entre établissements.

> Le médiateur souhaite que chaque Master communique sur la base de sa maquette, soumise à l'agence de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur, dans sa version habilitée par le ministère chargé de l'Enseignement supérieur.

L'information sur l'offre de formation

Une information mutualisée des universités, sur les capacités d'accueil (places disponibles en M1 et en M2) en Master dans chaque domaine de l'enseignement supérieur, doit être mise à la disposition des candidats. La mise en place d'un service unique de candidature en Master pourrait rassembler l'offre de formations par domaine et permettre aux étudiants d'exprimer leurs vœux sur le modèle de l'application APB destinée aux bacheliers.

> Le médiateur souhaite que le ministère chargé de l'Enseignement supérieur puisse rechercher avec la CPU et l'Agence de mutualisation – AMUE – les conditions d'un test, par exemple sur l'un des domaines parmi ceux qui sont déjà les plus touchés par la mobilité interétablissements.

ReMEDIA 11-07

Organiser le cycle du Master

L'enseignement en Master est réglementairement organisé comme une seule formation sur deux années successives, un cycle (un bloc, avec un continuum), reconnaissant ainsi la vocation et le droit des étudiants, réunissant les 60 premiers crédits européens (ECTS) correspondant à l'année universitaire dite M1, d'accéder aux 60 autres crédits de la deuxième année dite M2.

Les parcours types de formation

L'article 10 de l'arrêté du 25 avril 2002 prévoit que chaque université doit, dans un domaine de formation, « *organiser l'ensemble de son offre de formation sous la forme de parcours types de formation se différenciant, en règle générale après l'obtention des 60 premiers crédits européens et de la Maîtrise, pour déboucher sur un Master professionnel ou un Master recherche* ».

Ces « parcours types de formation » doivent être précisés par chaque université. Ils doivent comprendre notamment sur les points suivants :

Les débouchés des M1 en M2

Chaque M1 doit indiquer les M2 auxquels il prépare, et le nombre ou la proportion de ses étudiants qui y accéderont. Le cylindrage du cycle du Master doit être affirmé (presqu'autant de places en M2 que de réussites en M1).

La semestrialisation

La semestrialisation, qui découpe l'année universitaire en deux parties, n'est pas au cœur de l'organisation de la formation Master mais pourrait le devenir. C'est cependant l'unité d'enseignement (UE), avec ses crédits ECTS, qui constitue l'élément de base qu'il

convient de mettre en valeur : l'UE assure la capitalisation des acquis, et leur transférabilité vers d'autres formations et d'autres établissements, en France et aussi en Europe.

Cependant la seconde année, dès lors qu'elle comprend un stage long (plus de deux mois et jusqu'à six mois), pourrait tenir compte de la semestrialisation.

Le redoublement

La notion de semestrialisation, et l'organisation des formations en unités d'enseignement (UE) correspondant à des crédits ECTS, ne devraient plus conduire à envisager des redoublements d'année ni même de semestre. Cependant la possibilité de redoubler une UE et les conditions posées pour en bénéficier doivent être prévues dans l'organisation du cycle du Master.

Des dispositions sont à prendre pour que l'échec à une UE n'entraîne pas une suspension d'études. Dès lors qu'une partie des UE est acquise, il n'y a plus de « redoublement » au sens de refaire une année ou un semestre, mais des UE à repréparer ou à repasser.

La Maîtrise

La Maîtrise (Bac + 4) n'a plus sa place dans le cycle du Master puisqu'elle ne s'inscrit pas dans l'architecture LMD ou 3/5/8. Cependant elle correspond encore à un diplôme qui n'a pas été abrogé. Il est nécessaire pour se présenter à de nombreux concours.

Le médiateur demande que le diplôme de la Maîtrise soit délivré au moins aux étudiants qui abandonnent leurs études après l'obtention du M1, ou qui échouent en M2.

Le Magistère

Le médiateur constate que les Magistères, diplômes d'université (DU) en trois ans après une première année d'études supérieures et conduisant à Bac + 4, disparaissent progressivement avec la généralisation des Masters qui assurent des formations de même niveau.

Il s'en remet à l'autonomie des universités pour qu'elles apprécient l'opportunité de rationaliser leur offre en mettant en extinction les formations de Magistère par substitution ou conversion progressive en formation de première année de Master.

Les seconds Masters

Un second Master correspond le plus souvent à un accès direct en M2, après l'obtention en deux ans d'un Master, pour se voir délivrer en un an un second Master. Cela permet ainsi en trois ans d'obtenir deux Masters. Or, l'accès à certains Masters est fermé au candidat déjà titulaire de ce diplôme, alors que dans d'autres domaines il est autorisé, voire même encouragé. Cette différence correspond le plus souvent à des usages universitaires.

Le médiateur s'interroge cependant sur une pratique incohérente et qui peut multiplier les poursuites d'études au même niveau (Bac + 5), ce qui ne marque pas une progression, et qui se fait en dehors du seul grade universitaire d'un niveau supérieur au Master : le Doctorat.

Le médiateur recommande une réflexion sur la pratique des seconds Masters dans le même domaine.

Les doubles Masters

La coopération entre établissements d'enseignement supérieur peut, sur la base de conventions, permettre la préparation de Masters relevant simultanément de deux établissements ayant des apports différents et complémentaires. Il s'agit des Masters cohabilités.

Moins compréhensible est la pratique d'assurer, au terme d'une formation avec un large tronc commun, l'attribution de deux diplômes formellement distincts mais qui correspondent aux mêmes unités d'enseignement, c'est-à-dire aux mêmes crédits ECTS.

Le médiateur demande qu'une réflexion soit ouverte sur l'intérêt de reconnaître par deux diplômes d'apparence distincte une même formation.

ReMEDIA 11-08

Des décisions à motiver

Autant que l'information du public, la motivation d'une décision administrative concernant une personne est une condition essentielle à sa validité. Elle permet aux usagers du service public de l'enseignement supérieur de comprendre les décisions négatives. Cette motivation ne remet pas en cause la souveraineté des instances collégiales qui les proposent ni l'indépendance des autorités universitaires qui les prennent.

Pourtant, cette motivation est peu présente dans l'accès aux études de Master. Elle doit être développée systématiquement, notamment sur les points suivants :

Les refus d'inscription

Le refus d'inscription, en M1 ou en M2, doit être motivé par son auteur puisqu'il limite le droit des étudiants titulaires d'une Licence d'accéder au cycle du Master, et de ceux titulaires de 60 ECTS d'accéder au M2.

Les alternatives

Tout rejet d'une candidature en M1 ou en M2 devrait être accompagné, en sus de sa motivation, d'une proposition d'orientation vers un autre Master de l'université où l'étudiant a obtenu sa Licence. La proposition pourrait en sus émettre une recommandation auprès d'une autre université avec laquelle elle aurait passé une convention d'échange.

Le refus de délivrer le diplôme malgré 120 ECTS

La compensation des notes n'est pas prévue dans la réglementation du Master mais nombre d'universités l'ont adoptée. Elle n'existe pas systématiquement, et dans ce cas la moyenne doit être atteinte pour chaque unité d'enseignement (UE), ce qui entraîne l'attribution des crédits ECTS correspondants.

Cependant des étudiants ayant obtenu les 120 ECTS nécessaires pour obtenir le diplôme se le voient refuser. L'automaticité d'attribution du Master n'était pas envisagée pour la seule période de transition (pendant les cinq années suivant le décret de 1999). Le refus n'est donc pas juridiquement et arithmétiquement fondé.

Il est nécessaire, à l'égard des étudiants ayant achevé le cycle sans obtenir le diplôme, que les critères qui justifient ce refus leur soient communiqués, ainsi que les possibilités de repasser les UE non validées.

ReMEDIA 11-09

Les stages et l'année de césure

La durée des stages

Les durées des stages varient selon les Masters, avec des durées minimales mais aussi une durée maximale fixée par la loi à six mois. Les universités doivent expliquer elles-mêmes le principe de ces limitations qui protègent la finalité pédagogique des stages en cours de cursus, et préservent l'accès à l'emploi et aux droits sociaux des futurs salariés.

Le non-redoublement de stage sur un même site

Un stage ou sa soutenance peuvent ne pas être validés. Inversement, une pression existe pour faire des stages plus longs dans une même société. Il convient de se prémunir du renouvellement d'un stage au titre d'un redoublement sur le même site ou dans la même entreprise.

L'année de « césure »

Pendant une année de césure le lien juridique avec l'établissement d'enseignement est seulement suspendu. Cependant la césure est parfois obligatoire ou recommandée dans un parcours universitaire, elle est une condition nécessaire pour entrer dans une année d'études ou reprendre des études. Le droit à la reprise d'études doit être alors inscrit dans la décision de suspension d'études de Master et dans la convention de stage.

Pour le médiateur, dès lors que les statuts de l'apprentissage ou de l'alternance ne sont pas envisageables pendant la césure, le statut du salariat, ou un statut conférant une rémunération du même ordre, doit être envisagé.

ReMEDIA 11-16

Réformer le dispositif de la majoration de la pension d'invalidité pour assistance d'une tierce personne

L'article L. 30 bis du Code des pensions civiles et militaires de retraite, relatif à l'invalidité, comporte les dispositions suivantes : *« Lorsque le fonctionnaire est dans l'obligation d'avoir recours d'une manière constante à l'assistance d'une tierce personne pour accomplir les actes ordinaires de la vie, il a droit à une majoration spéciale… »*

Il semble que la disposition du Code des pensions dont il s'agit laisse cependant ouverte une zone d'incertitude. L'article L. 30 bis, qui traite de l'impossibilité d'accomplir seul les actes de la vie quotidienne, signifie-t-il que la majoration est réservée aux personnes qui ne peuvent accomplir seules aucun de ces actes ; ou bien que les personnes ne pouvant accomplir seules certains d'entre eux peuvent également y prétendre ?

Le médiateur suggère au ministre d'adresser une **instruction par circulaire** permettant aux différents intervenants concernés (médecins agréés par l'administration, services sociaux, comités médicaux) de connaître la façon dont il convient d'interpréter les dispositions de l'article L 30 bis du Code des pensions sur le point de savoir si la majoration pour tierce personne est réservée aux personnes invalides qui ne peuvent accomplir seules aucun des actes essentiels de la vie courante, ou si elle peut être ouverte à celles qui ne peuvent en assurer qu'une partie.
Le médiateur suggère également au ministère une **discussion interministérielle** afin que l'actuelle majoration d'un montant unique prévue par la loi soit remplacée par un dispositif prévoyant plusieurs niveaux de majoration adaptés à la réalité des besoins de la personne invalide.

Chapitre deuxième

Les précédentes recommandations

Le comité de suivi des recommandations du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur s'est réuni le 6 février 2012. Il était coprésidé par M. Bernard Dubreuil, directeur adjoint du cabinet du ministre de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et de la Vie associative, et par M. Olivier Faron, directeur adjoint du cabinet du ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

Avant d'aborder l'ordre du jour, le médiateur a rappelé que chaque comité de suivi est l'aboutissement d'un travail en commun avec les services, les directeurs, le secrétaire général et les directeurs des cabinets des ministres, pour reprendre l'ordre dans lequel se déroulent les discussions. Auparavant, des concertations, des échanges ont eu lieu pour expertiser les recommandations décrites dans le rapport de l'année. Celles-ci se fondent sur les réclamations reçues par les médiateurs académiques et par l'équipe nationale et, chaque année, les débats portent tant sur les recommandations elles-mêmes, leur opportunité, que sur les modalités de leur application. Les médiateurs dans les académies sont particulièrement attentifs aux travaux du comité de suivi, souhaitant que des solutions soient trouvées aux différentes contestations, solutions qu'ils pourront valoriser dans leur académie.

Le médiateur a tenu à remercier les directeurs des deux cabinets des ministres, le secrétaire général, les directeurs généraux pour leur accueil attentif qu'il s'agisse des échanges concernant « les alertes » à propos des fonctionnements problématiques ou des débats sur des observations plus générales toujours fondées sur les réclamations.

Il a souhaité valoriser quelques acquis de cette année dont le plus important concerne les trop-perçus (ou trop-versés). La ministre du Budget, à l'occasion de la Loi de finances rectificative, s'est exprimée ainsi : « *les créances résultant de paiements indus effectués par les personnes publiques en matière de rémunération de leurs agents peuvent être répétées dans un délai de deux années à compter du premier jour du mois suivant celui de la date de mise en paiement du versement erroné, y compris lorsque ces créances ont pour origine une décision créatrice de droits irrégulière devenue définitive* ». [...] « *Nous avons proposé cet amendement au Sénat à la demande des médiateurs successifs et du Défenseur des droits, qui nous saisit chaque année de ces questions de sécurité juridique concernant des agents* ». Le médiateur se souvenait, en septembre 2009, d'une réunion au ministère des Finances où il a fallu convaincre d'une manière résolue et sans faille, de la nécessité d'un texte législatif en lieu et place d'une jurisprudence très fluctuante sur cette question ou de guides de bonnes pratiques. C'est « l'alliance » des

trois médiateurs qui a sans doute permis que ce texte soit enfin adopté, mettant fin à des situations inextricables tant pour les personnes concernées que pour l'administration.

Les réclamations des usagers concernent de plus en plus ce qui se passe dans l'institution scolaire, dans l'établissement, entre élèves, entre adultes aussi. Il s'agit de réclamations concernant le quotidien de la vie des élèves. La médiature a été totalement associée à la préparation et à la rédaction du guide dédié à la lutte contre le harcèlement à l'école ainsi qu'aux travaux qui ont suivi tout au long de ces derniers mois et ceci continûment depuis des assises sur la violence à l'école. Les réclamations des médiateurs académiques n'ont cessé de montrer que le « huis clos » sur ces sujets relève largement de la méconnaissance des réponses possibles, dont l'usage du dialogue, de la prévention, de la sanction, pour l'essentiel.

À noter aussi qu'a été repris dans la circulaire du 27 décembre 2011 « Examens et concours de l'enseignement scolaire et de l'enseignement supérieur : organisation pour les candidats présentant un handicap », l'essentiel des recommandations du médiateur sur cette question.

Le médiateur a poursuivi les contacts avec les inspections générales, soit pour bénéficier des résultats des travaux relatifs à la validation des acquis de l'expérience (VAE), soit pour être écouté sur différents sujets : réforme du baccalauréat et réduction des fraudes. Les échanges avec l'IGEN ont été importants au moment de la grande instrumentalisation relative aux programmes SVT.

Concernant la VAE, le rapport des inspecteurs généraux, IGAENR, qui a été remis au médiateur début janvier analyse le fonctionnement des jurys de VAE et les pratiques des certificateurs. Eu égard aux hypothèses formulées par le médiateur lorsqu'il avait sollicité cette mission, le rapport en confirme au moins deux :
– la mise en œuvre d'une évolution de la métrologie du dispositif de VAE, qui aboutira à la mise à disposition d'un tableau de bord pertinent, valable pour les principaux certificateurs. Il s'agit de la recommandation n° 1 ;
– la recommandation n° 8 rappelle l'importance qu'il y a « à systématiser la communication rapide de la décision du jury et respecter ainsi le candidat dans toute son acception ».

Dans les réclamations reçues, il reste à comprendre ce dont les inspecteurs généraux conviennent : les raisons des disparités qui demeurent entre les différentes professions et un prochain rapport annuel s'attachera à analyser les formations professionnelles ouvrant à des professions indépendantes.

L'Assemblée Nationale et le Sénat ont auditionné le médiateur sur différentes innovations dont la mise en place d'un médiateur au ministère de la Défense, ou à la CNAV, ou sur des sujets plus thématiques.

Les relations entre la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et le Défenseur des droits sont excellentes. C'est en 2012 que la convention régissant leurs relations sera réécrite tenant compte des spécificités de chacun et de l'expérience acquise notamment dans la clarification des rôles entre les institutions.

Cette année 2011 aura été marquée par ce qu'on peut appeler pour la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, des « actions en nombre » dont

la plus importante fut celle qui a concerné le BTS spécialité Négociation Relations Clients (NRC) avec les 1 100 candidats qui n'avaient pas pu composer. Le Bac S avec son épreuve de mathématiques redéfinie à la suite de la divulgation de l'un des exercices de l'épreuve a donné lieu également à beaucoup de réclamations auprès du médiateur. On retiendra notamment l'importance du diplôme dans le parcours des élèves et des étudiants, mais surtout la pression familiale qui pèse sur eux. Il s'agit, là aussi, de centaines de réclamations.

Cette année, les médiateurs académiques et l'équipe nationale ont reçu 9 200 réclamations individuelles (89 % concernant le niveau académique), soit une augmentation de 15 %. Le médiateur n'intervient auprès de l'administration que lorsqu'il estime être en présence d'un dysfonctionnement que celui-ci résulte d'une application erronée de la réglementation, d'un retard injustifié dans le traitement d'un dossier, ou d'une interprétation des textes inadaptée faisant naître une situation inéquitable. Dans ces différents cas de figure, qui représentent 39 % des réclamations qu'il reçoit, le médiateur intervient auprès de l'administration pour soutenir la réclamation et demander à l'administration de rectifier sa position. Le médiateur obtient une rectification de la position de l'administration dans 76 % des cas pour lesquels il est intervenu. Il considère que ce score honorable résulte de ce qu'il opère une sélection rigoureuse des dossiers en faveur desquels il choisit d'intervenir auprès de l'administration.

Au-delà de cette tendance quantitative, les réclamations traitées montrent que le médiateur intervient de façon croissante sur des questions tenant au fonctionnement quotidien de l'éducation et ne se limite plus aux questions de statut ou de rémunération des personnels ou aux questions d'examen et de concours. Un nombre encore limité de réclamations mais en croissance porte désormais sur le fonctionnement du cœur du système éducatif : ce qui se passe dans l'établissement scolaire et dans la classe. C'est ainsi qu'une partie des réclamations présentées par des parents ont porté en 2011 sur des questions de violence entre élèves, de harcèlement d'élèves ou d'absence d'enseignants.

Les réclamations en nombre ont permis aussi une réflexion sur le rôle de tout médiateur dans une institution et on pourrait se dire que la médiation s'est installée selon une philosophie de la coopération, sans tutorat de l'institution scolaire ou de l'enseignement supérieur. « Autorité non autoritaire », le médiateur mesure comment articuler les rôles de chacun en ouvrant un espace de dialogue pour comprendre les situations nouvelles et complexes qui se proposent à lui et ainsi déterminer une modalité de résolution du conflit laissant à l'autorité administrative la décision finale.

*

Concernant les recommandations, lors du comité de suivi, il n'a pas été fait état de certaines recommandations soit anciennes, soit abouties, soit les deux et qui doivent donc être « classées ». Cela a été le cas pour les recommandations concernant les déclarations en cas d'accident scolaire, à laquelle la DAJ a clairement répondu, celle relative au statut de l'épreuve dite facultative des BTS (08-01) à la suite de la clarification apportée par la DGESIP, ou celle qui est dédiée à la préparation aux concours où les arguments ont été épuisés (08-02). Les recommandations concernant les bourses destinées aux étudiants (09-07, 09-08, 09-09, 09-10, 09-11) sont prises en compte dans l'objectif rappelé en

commun avec le directeur du CNOUS et la DGESIP : une bonne communication de l'information et le paiement des bourses aux bonnes échéances. La modernisation et la dématérialisation du système doivent préserver ces exigences partagées.

Les points qui ont été examinés peuvent être regroupés en deux grands ensembles :

1. les usagers :
– les élèves et parents d'élèves,
– les questions de discipline dans le premier degré,
– les examens.

2. les personnels :
– les non-titulaires,
– les mutations,
– les congés longs de maladie et fins de droit.

Pour chaque recommandation examinée, sont successivement retranscrits :
– le texte initial de la recommandation ;
– le point de vue le plus récent du médiateur éclairé par les réflexions des directions des ministères telles qu'exprimées durant la période de préparation du comité de suivi du 6 février 2012 ;
– les débats durant le comité de suivi ;
– la décision des représentants des cabinets ministériels (rubrique « Conclusion »).

Les usagers

Les élèves et parents d'élèves

ReMEDIA 09-13

Permettre à tous les élèves de troisième d'effectuer une séquence d'observations

Dans les différents articles du Code de l'éducation qui traitent des élèves mineurs et de la découverte du milieu professionnel, il n'y a pas de mention d'un âge minimum pour participer aux séquences d'observation en milieu professionnel. Cependant l'article D. 332-14 renvoie aux conditions prévues par le Code du travail. Aux termes de l'article L. 4153-1 du Code du travail, les séquences d'observation en milieu professionnel peuvent être effectuées par les élèves de l'enseignement général, mineurs de moins de 16 ans durant les deux dernières années de leur scolarité obligatoire (donc ayant au moins 14 ans). Dès lors, l'article D. 332-14 ferait apparaître une contradiction puisque tous les élèves de troisième doivent accomplir une séquence d'observation en milieu professionnel et, dans le même temps, ceux qui n'ont pas 14 ans en seraient exclus (sauf exception des entreprises familiales prévue à l'article L. 4153-5).

Les réponses les plus diverses semblent être faites aux parents d'élèves par les principaux de collège, par les services académiques et par l'inspection du travail.

Le médiateur recommande :

– *que cette contradiction soit levée ;*

– *qu'une information claire soit donnée aux établissements et aux familles.*

Préparation du comité de suivi

Le médiateur avait accueilli avec satisfaction la communication de la note destinée aux recteurs datée du 4 mars 2011 en vue d'une diffusion aux principaux de collège qui rappelle la réglementation applicable. Mais il considère que l'accueil dans les entreprises familiales n'est pas toujours souhaitable, de même que le seul accueil dans les administrations publiques. Il souhaite être tenu informé sur la proposition d'évolution du Code du travail et sur une nouvelle organisation des stages de découverte durant la scolarité.

Débat lors du comité de suivi

Le sujet bien présent dans les préoccupations de la DGESCO est difficile à solutionner car le Code du travail et le droit international veillent avant tout à la protection des mineurs.

Pour le cabinet du ministre de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et de la Vie associative, cette question se réinvitera tôt ou tard lorsqu'une initiation au métier sera inscrite durant le temps scolaire.

Conclusion du comité de suivi

Le droit du travail assure la protection des mineurs de moins de 16 ans. La préoccupation que le médiateur a fait valoir dans sa recommandation demeure mais ne trouve pas de réponse hors du Code de l'éducation.

Les questions de discipline dans le premier degré

ReMEDIA 10-01

Mieux connaître les difficultés de discipline et les réponses apportées dans le premier degré

Le médiateur recommande :

– *de répertorier les motifs de punition et d'établir une gradation dans une typologie qui regroupe approximativement trois situations bien différentes : jeux dangereux et violences d'élèves à l'encontre d'autres élèves, actes d'indiscipline plus ordinaires, violences d'élèves à l'encontre de l'enseignant ;*

– *de disposer d'une connaissance fine des réponses apportées dans le premier degré.*

ReMEDIA 10-02

Disposer dans chaque école d'un règlement intérieur préparé avec les parents et expliqué aux élèves

Le médiateur recommande, qu'après avoir mis en conformité le règlement intérieur de l'école avec le règlement type départemental, de faire élaborer par l'équipe des enseignants et des personnels d'accompagnement un volet annexe qui construise des réponses cohérentes et clarifiées : en quelque sorte un chapitre consacré à la discipline des élèves. Familles et élèves devront pouvoir être non seulement informés, mais associés à sa réalisation.

Pour l'école maternelle et élémentaire, le médiateur recommande de favoriser l'explication de ce qui est autorisé, permis ou interdit et de poser d'emblée la règle. Toute infraction à la règle doit être reprise en visant l'éducation, en bannissant toute stigmatisation qui demeure une forme de violence pour les jeunes élèves.

ReMEDIA 10-03

Réfléchir aux modalités d'un dialogue efficace et pertinent avec les parents

La rencontre avec les familles doit se faire en dehors de toute difficulté et sous le signe de la recherche d'un accord entre la famille et l'enseignant sur leur apport respectif à la réussite de l'élève. C'est la raison pour laquelle l'accueil en début d'année scolaire est un moment essentiel qui doit être institutionnalisé. L'école doit, collectivement, soutenir, accueillir, voire susciter ces démarches individuelles.

Le médiateur recommande de faire signer le règlement intérieur par la famille en début d'année et en tout cas sans attendre la survenue d'un éventuel problème.

Le médiateur recommande de favoriser le développement de formes diverses d'« écoles des parents », qui auront pour mission de travailler avec les familles sur les droits et devoirs des élèves et des adultes, sur le partage et le respect concret des valeurs afin de construire des réponses concrètes aux dérapages parfois naturels de l'enfance.

Il recommande de généraliser la mallette des parents dans le premier degré.

ReMEDIA 10-04

Faire prévaloir le caractère éducatif de toute sanction

Le médiateur recommande que toute évolution de la réglementation mette en avant le caractère éducatif de la mesure qui sera prise. Le médiateur propose qu'aucune sanction importante, tel un changement de classe ou d'école, ne puisse être décidée sans qu'ait été mise en place une phase préalable de tutorat.

ReMEDIA 10-05

S'attacher à développer les compétences 6 du palier 1 et 2 du livret de compétences de l'élève : « connaître les principes et fondements de la vie civique et sociale et avoir un comportement responsable »

Le médiateur recommande :
– de considérer que la réflexion sur les règles de vie scolaires et leur connaissance est un aspect central de l'éducation ;
– de renforcer dans le livret personnel de compétences de l'élève les compétences 6 des paliers 1 et 2 : « connaître les principes et fondements de la vie civique et sociale et avoir un comportement responsable ».

Il propose de valoriser dans ce livret les « actions civiques » accomplies par un élève en direction d'autres élèves par exemple.

ReMEDIA 10-06

Former les professeurs à la gestion des situations conflictuelles

Le médiateur recommande de mettre en œuvre des formations qui permettent d'apprendre à gérer des conflits et dans ce cadre de veiller à établir un cadre cohérent en associant les ATSEM afin de s'accorder sur une conception partagée du respect des règles tout au long de la journée et par tous les adultes.

*

Préparation du comité de suivi

Afin de mieux cerner les difficultés de discipline dans le premier degré, la DGESCO a mis en place un groupe de travail composé, entre autres, de conseillers premier degré, d'inspecteurs de l'éducation nationale et d'un inspecteur général auquel participe également la médiature, pour réfléchir aux réponses à apporter.

Il convient de mettre en place un réseau afin de ne pas laisser l'enseignant seul face à l'élève. Il s'agit d'utiliser tout le potentiel d'acteurs possible pour une analyse collective de la situation pour y apporter la bonne réponse tant au niveau de l'école (équipe éducative) qu'au niveau de la circonscription auprès de l'inspecteur de l'éducation nationale (IEN). Au niveau de l'école, il est nécessaire d'identifier une personne ayant un rôle de tutorat. Les mesures sont prises après différentes étapes d'un processus éducatif (accompagnement, dialogue, acceptation par les parents) avec *in fine* l'IEN qui peut prendre une mesure de changement d'école.

Débat lors du comité de suivi

La DGESCO indique que la mallette des parents est sous presse. Des expérimentations vont être menées en CP dans 60 écoles du programme ÉCLAIR. Les parents seront invités à participer à une séance en classe. Par ailleurs des outils sont en projet pour répondre au comportement problématique de quelques élèves de l'enseignement primaire : modification du règlement intérieur départemental type, mesures de réparation…

Le médiateur rappelle l'importance qu'il y a à réfléchir à un cadre juridique nécessaire à toute prise de sanction. En effet, tout comportement violent ne peut s'arrêter que lorsque des mesures claires sont décidées et mises en œuvre. Il rappelle également l'importance d'une cohérence des adultes durant tout le temps où l'enfant est confié à l'école, temps de cantine compris.

Conclusion du comité de suivi

L'examen de ces recommandations jugées importantes sera poursuivi dans les prochains mois.

Les examens

ReMEDIA 07-01

Instaurer un dispositif réglementaire pour le baccalauréat

La tenue obligatoire et les modalités de fonctionnement des commissions d'entente et d'harmonisation devraient être désormais fixées par les décrets et arrêtés réglementant les baccalauréats général et technologique.

La réglementation devrait prévoir les dispositions suivantes :
– *les commissions d'entente et d'harmonisation sont présidées par un modérateur désigné par l'IPR ;*
– *la commission d'harmonisation donne lieu à la rédaction d'un procès-verbal (PV) auquel sont jointes les grilles de notation des différents correcteurs ;*
– *le PV, les grilles de notation et, en cas de difficulté, un rapport de l'IPR, sont transmis au jury du* baccalauréat.

Préparation du comité de suivi

Le médiateur a pris acte de la décision de ne pas instaurer de dispositif réglementaire et de tester la faisabilité de l'organisation de commissions d'harmonisation dématérialisées. Il a eu communication de l'expérimentation menée dans l'académie de Montpellier qui montre que la dématérialisation est possible pour les commissions d'entente, elle est plus difficile pour les commissions d'harmonisation.

Débat lors du comité de suivi

La DGESCO a prévu de rappeler, dans la note de service sur le baccalauréat qui est en préparation, l'intérêt de généraliser l'expérimentation d'une dématérialisation des commissions d'entente et d'harmonisation.

Conclusion du comité de suivi

Le médiateur insiste sur l'intérêt qui demeure de réunir une commission d'harmonisation qui s'attachera à prendre en compte l'ensemble des copies des candidats et à établir un procès-verbal, réalisant ainsi une harmonisation réelle.

ReMEDIA 08-01

Améliorer la réglementation des examens et des concours concernant les certifications en langues et en informatique

Préparation du comité de suivi

Le médiateur prend acte de la publication de la liste indicative des certifications en langues étrangères autres que le CLES 2. Il a noté que la mention suivante figure dans la rubrique « Réponses aux questions les plus couramment posées » dans la page consacrée au CLES 2 ou aux certifications équivalentes sur le site internet SIAC : « Selon les dispositions de l'article 6 de l'arrêté du 25 avril 2002 relatif au diplôme du Master, "le diplôme du Master ne peut être délivré qu'après validation de l'aptitude à maîtriser une langue vivante étrangère. Les parcours types de formation comprennent des enseignements permettant aux étudiants d'acquérir cette aptitude". Ainsi, dès lors que les candidats, titulaires d'un Master, présentent un relevé de notes qui atteste de la validation de crédits dans une langue vivante étrangère, ils n'ont pas à justifier du CLES 2. » Les conditions à réunir sont ensuite énumérées dans cette même rubrique. S'agissant d'une certification dont les lauréats aux concours d'enseignants devront justifier, il apparaît au médiateur qu'une formalisation sous la forme réglementaire devrait être décidée. Son souhait est de veiller à ce que soit assurée la sécurité juridique des concours.

Débat lors du comité de suivi

La DGRH rappelle qu'elle a toujours été opposée à la prolongation du moratoire dont l'inconvénient était de ne pas inciter les protagonistes du dossier à mettre en place les mesures nécessaires pour permettre aux candidats d'être en possession de ces nouvelles certifications. Elle était consciente de l'urgence qu'il y avait à trouver des solutions d'où cette annonce sur le site SIAC qui permet de dégager un équilibre transitoire. Le nécessaire sera fait pour lui donner un niveau réglementaire.

La DGESIP fait remarquer que ne prendre en compte que deux compétences lors du CLES 2 permettrait à 95 % des candidats d'obtenir cette certification.

Conclusion du comité de suivi

Cette recommandation sera évoquée à nouveau lors du prochain comité de suivi car le médiateur est saisi de manière récurrente de réclamations par des candidats qui ne sont pas en mesure de valider ces certifications et donc ne pourront pas être nommés en cas de réussite au concours.

ReMEDIA 08-06

Rendre obligatoire la communication des copies d'examen et des fiches d'appréciation

Afin de détecter les erreurs qui auraient pu être commises lors du report des notes, le médiateur suggère de rendre obligatoire dans le centre d'examen la mise à disposition des copies et des fiches d'appréciation à tous les candidats et pour tous les examens après que leur relevé de notes leur a été remis et ce pendant un délai raisonnable (trois jours ou plus). Cette mesure devrait être accompagnée d'une information du candidat de cette faculté de consultation au moment où cela paraîtra le plus pertinent (sur la convocation à l'examen ou sur le relevé de notes).

Préparation du comité de suivi

La DGESCO précise que deux académies ont fait part de leur expérience quant à la mise à disposition des copies dans les centres d'examen (Montpellier, Nancy-Metz). Cela a permis la rectification d'erreurs matérielles. Il n'y a pas eu de retour négatif de la part des chefs de centre.

Débat lors du comité de suivi

Dans la circulaire sur le baccalauréat, la DGESCO incitera les divisions d'examens et concours qu'elle sait réticentes à ce sujet, du fait des contraintes d'organisation, à généraliser la communication des copies dans les centres d'examen.

La DAJ rappelle que la CADA a reconnu un droit à la communication des copies d'examen. La question de la communication des appréciations orales est plus difficile. Le juge ne se prononce pas sur le contenu des copies.

Le médiateur indique que les examinateurs ne manquent pas durant l'épreuve de rassembler des éléments pour arrêter leur note. Se pose simplement le problème de leur restitution aux candidats qui en font la demande. Les directeurs successifs du SIEC avaient accepté une retranscription de l'appréciation par les services pour une communication au candidat.

Le secrétaire général remarque que cette reformulation nécessite un travail rédactionnel et qu'il vaudrait mieux dès lors en rester à l'état actuel du droit.

Le médiateur rappelle l'intérêt d'une mise à disposition des copies d'examen : cela permet une meilleure réactivité en cas d'erreur matérielle. Le SIEC a réussi à mettre en place une telle organisation, l'étendre à tous les centres d'examen doit donc être possible.

Conclusion du comité de suivi

L'accord général sur la recommandation du médiateur se heurte aux difficultés de mise en œuvre.

ReMEDIA 09-12

Clarifier la frontière entre formation initiale et continue

Alerté par plusieurs réclamants, le médiateur a pu constater que certaines universités tendaient à créer leurs propres règles quant à la définition des champs respectifs de la formation initiale et de la formation continue. Ainsi certains établissements considèrent que toute inscription d'une personne âgée de plus de 26 ans ou non affiliée au régime de sécurité sociale étudiante se rattache automatiquement à la formation continue, avec toutes les conséquences financières qui en découlent.

Préparation du comité de suivi

La DGESIP considère que le critère de l'âge consistant à établir qu'au-delà de 26 ans, l'étudiant est *a priori* regardé comme inscrit dans le système de formation continue, n'est pas opérant pour définir cette limite entre formation initiale et formation continue.

Débat lors du comité de suivi

La DGESIP est consciente de la nécessité d'éclaircir cette frontière et s'engage à étudier la question avec l'aide de la DAJ et à en donner la teneur avant le prochain comité de suivi.

Conclusion du comité de suivi

Un accord général est donné pour l'élaboration d'une note conjointe DGESIP-DAJ.

Les personnels

Les non-titulaires

ReMEDIA 10-07

Soigner le recrutement des contractuels

Le médiateur recommande :

– la rédaction d'un contrat dans un temps raisonnable ;

– la mention dans ce contrat de tous les éléments de rémunération qui seront ensuite dûment versés à l'agent concerné ;

– un descriptif des tâches et des contraintes attachées à l'emploi dans le contrat ou la fiche de poste qui l'accompagne ;

– le versement du salaire à l'agent dans des délais raisonnables ;

– une adaptation de l'outil de gestion EPP à la gestion des non-titulaires ;

– une réflexion sur un recrutement d'agents publics pour pourvoir aux nouveaux besoins de l'éducation nationale.

Préparation du comité de suivi

À plusieurs reprises déjà et sous des formes différentes, la DGRH a rappelé aux académies les règles applicables aux enseignants non titulaires, notamment celles qui découlent de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'État et du décret n° 86-83 du 17 janvier 1986 fixant les dispositions générales applicables aux agents non titulaires de l'État, en particulier l'obligation de signer un contrat et les dispositions que celui-ci doit obligatoirement comporter. Des modèles de contrats ont été proposés aux services de gestion. Des fiches et une « foire aux questions » sur le site i-dgrh permettent de répondre aux difficultés éventuellement rencontrées par les académies dans le recrutement et la gestion des agents contractuels. De plus, un guide des bonnes pratiques est envisagé.

Pour ce qui concerne le versement des salaires aux agents non titulaires dans des délais raisonnables, il peut être noté que deux catégories d'agents non titulaires sont sujets à des retards de paiement ou de prise en charge, qui sont la conséquence des contraintes du calendrier de la paye imposé par la direction générale des Finances publiques (DGFiP) en charge de la liquidation des rémunérations des agents publics : les vacataires temporaires de l'enseignement secondaire et les professeurs contractuels. Dans les deux cas, le ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et de la Vie associative a mis en place des procédures informatisées les plus automatisées possibles, qui tendent à raccourcir autant qu'il est possible les délais de paiement des salaires.

Le médiateur prend acte des efforts accomplis en ce domaine.

ReMEDIA 10-08

Respecter l'égalité de traitement entre agents occupant une même fonction

Le médiateur recommande :
– *le versement aux non-titulaires des mêmes indemnités à service équivalent, des mêmes prestations sociales, des mêmes droits à congés de maladie sans délai de carence qu'aux titulaires ;*
– *le versement d'un même salaire aux non-titulaires qui occupent les mêmes fonctions, ont le même niveau de diplôme, ont la même expérience professionnelle ;*
– *un déroulement de carrière avec changement d'indice pour tous les non-titulaires ;*
– *l'arrêt des recrutements de professeurs contractuels pour une durée de dix mois ;*
– *l'arrêt des recrutements de contractuels sur des besoins permanents et un recrutement à leur place d'agents titulaires ;*
– *un recrutement directement en CDI pour les médecins scolaires et de prévention.*

Préparation du comité de suivi

La DGRH indique que s'agissant de la demande du médiateur pour une rémunération directement liée au diplôme et à l'expérience professionnelle, la DGRH lui préfère une rémunération en fonction de la situation locale de l'emploi.

Le médiateur réaffirme son attachement à un texte fixant une grille indiciaire en fonction des diplômes et de l'expérience professionnelle et ce sur l'ensemble du territoire.

Débat lors du comité de suivi

Actuellement la DGRH dit être tributaire du marché local de l'emploi. Elle mentionne que le texte qui est en préparation aura notamment pour objectif d'empêcher un recrutement sur des emplois permanents. Les bonnes pratiques de gestion seront ensuite définies par la DGAFP mais il ne lui paraît pas que l'on s'oriente vers une grille de rémunération mais plutôt vers une politique générale. On devrait être fixé dans les mois à venir.

Le médiateur rappelle que tout déclassement doit être empêché. Un changement d'affectation choisi ou subi ne doit pas conduire à un recrutement sans reprise de l'ancienneté. Des réclamations lui parviennent montrant que les pratiques actuelles des recteurs posent problème.

Conclusion du comité de suivi

S'il est peu probable qu'une grille de rémunération soit retenue, une politique générale devrait être définie dans les mois à venir. Le médiateur maintient cette recommandation.

ReMEDIA 10-09

Mieux accompagner les contractuels pour leur fin de contrat ou pour une stabilité dans l'emploi

Le médiateur recommande :

– *une information portée à la connaissance des agents concernés, en cours de contrat, sur la date et les motifs en cas de non-reconduction ;*

– *une information précise et claire sur le déroulement de la procédure d'indemnisation chômage et un suivi des dossiers en liaison avec Pôle Emploi ;*

– *une réflexion pour clarifier les documents (fiche de paye, trop-versé…) qui sont ensuite communiqués à Pôle Emploi et aux organismes sociaux, actuellement très peu lisibles ;*

– *un rappel aux différents recruteurs de vacataires sur les vérifications à faire lors d'un recrutement et sur leurs responsabilités en termes d'indemnisation pour perte d'emploi ;*

– *un passage de CDD en CDI facilité ;*

– *l'expérience professionnelle valorisée ;*

– *une harmonisation du décompte du temps partiel des non-titulaires avec les titulaires ;*

– *la reconnaissance, lors du classement dans un corps d'enseignant, des services de même nature effectués en qualité de non-titulaire.*

Préparation du comité de suivi

La DGRH mentionne qu'il y a quelques mois des courriers de non-titulaires enseignants lui arrivaient qui faisaient état de difficultés pour le passage en CDI. Mais elle n'en reçoit plus maintenant. Un mémento a été rédigé pour aider les services déconcentrés.

Le médiateur souhaite l'actualisation du mémento en y incluant les nouvelles dispositions législatives et réglementaires et la valorisation des bonnes pratiques. Il aimerait qu'une réponse puisse lui être apportée concernant les contractuels dotés d'une Licence et continuant de pouvoir être recrutés après juillet 2009.

Débat lors du comité de suivi

La DGRH pense que les concours internes vont intégrer la reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle (RAEP). De ce fait, les candidats qui ont fait la preuve de leur compétence à exercer les fonctions devraient être exonérés de la condition de diplôme. En tout état de cause, la question va se poser de manière générale pour les non-titulaires et il y aura un temps de négociation.

Le secrétaire général précise que le candidat devra être en mesure de justifier d'une certaine durée d'exercice des fonctions.

Le médiateur ajoute que les réclamations peuvent servir de levier pour faire avancer cette question.

Conclusion du comité de suivi

Il est envisagé une exonération des diplômes dans le cadre de la RAEP. Les modalités doivent en être définies. Cette recommandation fera l'objet d'un suivi.

Les mutations

Les réclamations concernant ce sujet peuvent être organisées selon deux axes :
1) permettre aux familles de ne pas être séparées ;
2) être attentif aux conditions d'entrée dans la vie professionnelle.

Permettre aux familles de ne pas être séparées

Le médiateur rappelle son attachement au rapprochement de conjoint qui constitue son axe majeur s'agissant des mutations.

ReMEDIA 08-15

Favoriser le rapprochement de conjoint

Actuellement la bonification du barème cesse de progresser à compter de la troisième année de séparation, le médiateur propose une modification des dispositions de la note de service. Une meilleure progressivité du barème permettrait de prendre en compte et d'améliorer la situation de nombreux agents contraints à des durées de séparation bien supérieures à trois années.

ReMEDIA 10-15

Établir une procédure de mutation simultanée pour les demandes conjointes

Les couples d'agents ayant demandé l'un et l'autre leur mutation dans une académie donnée se trouvent en situation difficile lorsque seul l'un des membres du couple obtient la mutation en question : en l'état actuel de la réglementation en effet, cet agent n'a pas la possibilité de renoncer au bénéfice d'une mutation qu'il avait demandée, l'obtention d'une mutation se traduisant automatiquement par la vacance du poste occupé précédemment. Ceci ne s'applique pas aux enseignants œuvrant au même niveau d'enseignement qui auraient fait jouer les dispositions de la note de service relatives aux mutations simultanées.

Débat lors du comité de suivi

La DGRH confirme l'existence de la procédure de la mutation simultanée, les demandes de mutation conjointe étant examinées au cas par cas y compris entre les personnels administratifs et les enseignants.

ReMEDIA 10-13 – ReMEDIA 10-14

Permettre aux enseignants placés en disponibilité faute d'avoir obtenu une mutation pour rapprochement de conjoints de continuer à bénéficier des bonifications liées au rapprochement et aux postes APV

Le système de barème actuellement en vigueur pénalise les enseignants qui, n'ayant pas obtenu leur mutation pour se rapprocher de leur conjoint, choisissent d'être placés en disponibilité : ces enseignants ne bénéficient pas en effet, au cours de leur période de disponibilité, d'une attribution de points au titre du rapprochement de conjoints.

ReMEDIA 10-16

Plafonner la bonification liée à l'ancienneté dans le poste

Les circulaires annuelles organisant le mouvement des enseignants accordent des bonifications liées à l'ancienneté dans le poste, ce qui est souhaitable, mais sans plafonnement, ce qui conduit à favoriser la mutation des enseignants étant restés sur leur poste pendant de longues périodes, au détriment notamment des enseignants en situation de séparation de conjoint.

ReMEDIA 10-17

Réduire la bonification accordée aux enseignants originaires des DOM

Les enseignants natifs ou dont le conjoint ou les ascendants directs sont originaires des DOM bénéficient d'une bonification de 1 000 points qui leur permet, s'ils le souhaitent, d'obtenir sans difficulté leur mutation dans leur région d'origine. Cette situation est contraire au principe d'égalité ; elle est en outre susceptible d'entraver la mutation des enseignants non originaires dont le conjoint réside ou travaille dans un DOM.

Débat lors du comité de suivi

La distance et la durée de séparation contraignent des enseignants, à chaque rentrée, à se mettre en disponibilité pour maintenir une vie de famille. Il faut les aider à reprendre leur activité professionnelle.

La DGRH rappelle que ces agents en disponibilité ne peuvent pas être recrutés comme contractuels. Elle considère que ceux qui font l'effort de poursuivre leur activité professionnelle doivent être mieux traités dans le cadre des mutations. Le mouvement a lieu dans un cadre contraint de possibilités d'affectation qui fait que le premier non-entrant est toujours insatisfait.

La DAJ mentionne que l'article 60 du statut général des fonctionnaires doit être respecté et que le barème n'a qu'une valeur indicative. Il est dès lors possible de s'exonérer de celui-ci pour traiter au mieux une situation qui le requiert.

ReMEDIA 10-10

Étudier la possibilité de procéder à certains élargissements des champs disciplinaires

Certaines disciplines sont caractérisées par le faible nombre de leurs effectifs enseignants. Cette situation conduit à réduire fortement les possibilités de mutation, voire à rendre la mutation impossible.

ReMEDIA 10-11

Autoriser les enseignants effectuant un remplacement dans une autre discipline à muter dans cette discipline

Les enseignants qui, faute de poste ouvert dans la discipline au titre de laquelle ils ont été recrutés, effectuent des remplacements dans une autre discipline ne sont pas pour autant autorisés à obtenir une mutation dans cette discipline de remplacement.

Débat lors du comité de suivi

S'agissant de la question de l'élargissement des champs disciplinaires, le secrétaire général mentionne que le contexte réglementaire pourrait être amené à évoluer offrant ainsi de nouvelles possibilités.

Le directeur adjoint du cabinet du ministre de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et de la Vie associative indique que l'intérêt des élèves doit rester prioritaire mais se dit favorable aux mesures de nature à favoriser la polyvalence et la mobilité des enseignants.

Être attentif aux conditions d'entrée dans la vie professionnelle

ReMEDIA 10-12

Vérifier que les instructions visant à éviter l'affectation d'un enseignant débutant sur une classe de l'enseignement spécialisé ainsi qu'en cours préparatoire sont appliquées de façon satisfaisante

La classe de CP est généralement perçue comme la classe la plus exigeante. Elle est également la classe pour laquelle l'enjeu scolaire est le plus élevé. Le ministère a rappelé à plusieurs reprises la nécessité d'éviter l'affectation des enseignants débutants dans ces classes ainsi que dans les classes de l'enseignement spécialisé. Cependant ces recommandations ne sont qu'indicatives et différents témoignages, recueillis notamment par le médiateur à l'occasion de l'instruction des réclamations qu'il reçoit, montrent qu'elles ne sont pas toujours suivies.

ReMEDIA 10-18

Améliorer l'environnement professionnel des nouveaux enseignants

Plusieurs réclamations dont est saisi le médiateur illustrent les difficultés que peuvent rencontrer les enseignants nouveaux titulaires, notamment lorsqu'ils sont affectés pour leur premier poste dans un département éloigné de leur région d'origine.

ReMEDIA 10-19

Lever les incertitudes nées de la modification de la procédure de recrutement

Le recrutement des enseignants au niveau du Master aura cette conséquence : une partie des titulaires de Master qui se destinaient à l'enseignement échoueront aux concours de recrutement. Les deux années de Master qu'ils auront effectuées seront pour eux perdues, alors même qu'ils auront bénéficié des actions de formation professionnelle et des stages prévus par la réforme.

ReMEDIA 10-20

Nommer les enseignants stagiaires dans l'académie dans laquelle ils recevront leur première affectation

Une partie des lauréats des concours de recrutement effectuent leur année de stage dans une académie qui ne sera pas celle dans laquelle ils seront affectés après leur titularisation. Cette situation présente plusieurs inconvénients. Elle oblige tout d'abord les enseignants concernés à déménager deux

fois à un an d'intervalle. Elle fait naître ensuite un sentiment d'incompréhension et d'insatisfaction chez les enseignants qui espéraient, à tort, être affectés dans l'académie de leur stage.

Débat lors du comité de suivi

Le médiateur souhaite qu'une attention particulière soit apportée aux jeunes enseignants afin d'améliorer leurs conditions d'entrée dans le métier liées à l'exercice des fonctions et à l'environnement professionnel. Il propose qu'un travail de partenariat soit entrepris pour aider les nouveaux enseignants à s'installer. Des collectivités territoriales le font suite par exemple aux difficultés de recrutement de personnels sociaux.

S'agissant des affectations pour les néoprofesseurs des écoles, le secrétaire général et la DGRH sont d'accord pour que des données soient recueillies sur cette question.

Le directeur adjoint du cabinet du ministre de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et de la Vie associative rappelle qu'il convient de geler des postes avant le mouvement pour accueillir ces nouveaux enseignants.

Conclusion du comité de suivi

Si le comité de suivi n'a pas permis de dégager de réponses nouvelles et concrètes, le secrétaire général propose, s'agissant de questions fort complexes, de poursuivre ensemble les réflexions.

Les congés longs de maladie et fins de droit

ReMEDIA 09-01

Assurer le pilotage du dossier « congé long de maladie et retraite pour invalidité »

Compte tenu de la complexité de la réglementation, des difficultés administratives et financières relevées dans les rapports susmentionnés, des besoins particuliers de ces personnels fragilisés par une grave maladie, des délais très longs pris par certains dossiers complexes, le médiateur recommande :
– la création d'un service chargé de la santé des personnels (pour l'ensemble des personnels de nos administrations) à l'administration centrale, tête de réseau des services spécialisés académiques, et ayant pour mission la mise en place des outils d'amélioration du fonctionnement des procédures médicales ;
– l'élaboration par ce service d'une brochure à destination des personnels sollicitant un congé long de maladie ou une retraite pour invalidité, pour les informer de leurs droits, à leur remettre systématiquement lors de la demande du premier congé long de maladie ou d'une retraite pour invalidité. Cette brochure, périodiquement actualisée, devra contenir des informations précises et pratiques pour les aider dans leur démarche et pour les éclairer sur leur situation administrative et financière ;
– la rédaction par ce même service d'un guide à l'usage des personnes ressources : gestionnaires, médecins de prévention, assistants sociaux, DRH, équipes de direction des EPLE, IEN… ;

– la négociation d’un accord avec la MGEN pour que le complément de revenus qu’elle assure à ses adhérents en cas d’arrêt de travail pour des raisons de santé ait un caractère automatique (donc sans démarche particulière de leur part) ;
– la mise en place dans chaque académie d’un service chargé de la santé des personnels ;
– à l’intérieur de cette structure, la désignation d’un chef de file chargé du suivi des dossiers tout au long de la procédure.

ReMEDIA 09-02

S’appuyer sur les médecins de prévention pour faire progresser la médecine du travail

Des missions essentielles sont confiées aux médecins de prévention en matière de suivi de la santé des personnels.

De par leurs fonctions, ils peuvent détecter de possibles problèmes de fonctionnement de certaines instances médicales et le refus de congés longs pour des pathologies qui, bien que très invalidantes, ne rentrent pas actuellement dans la liste des maladies ouvrant droit à un congé de longue durée.

Le médiateur recommande :
– que nos administrations recrutent un nombre suffisant de médecins de prévention pour assurer une couverture homogène de l’ensemble du territoire et leur permettre d’exercer pleinement leur mission ;
– qu’une communication concomitante de chaque délibération des instances médicales soit faite aux services spécialisés et aux médecins de prévention qui eux ont accès aux pièces médicales, évitant ainsi que soit prise une décision administrative inadaptée ;
– que les médecins de prévention qui le souhaitent soient associés à l’élaboration de la brochure pour les personnels ;
– que les médecins de prévention soient invités à établir un rapport destiné au comité médical supérieur à qui a été dévolu un rôle de coordination des avis des comités médicaux et d’actualisation de la liste des pathologies ouvrant droit à des congés longs.

ReMEDIA 09-03

Mettre en place une véritable politique de reclassement

L’administration doit, après avis du comité médical déclarant un agent inapte à l’exercice de ses fonctions par suite de l’altération de son état de santé et dont le poste de travail ne peut être adapté, inviter l’intéressé à présenter une demande de reclassement dans un emploi d’un autre corps.

Dès lors que l’agent a formulé une telle demande en précisant le corps dans lequel le reclassement est souhaité, elle ne peut, à l’expiration de ses droits statutaires à congés de maladie, le mettre en retraite pour invalidité que si un tel reclassement est impossible.

Le nombre d’emplois disponibles est actuellement très loin de répondre aux besoins alors que le nombre de demandes de reclassement peut être amené à croître ces prochaines années.

La politique de reclassement doit donc devenir un chantier prioritaire pour nos administrations parmi les dossiers à traiter en matière de gestion des personnels.

Le médiateur recommande que le travail de pilotage et de coordination initié par les services ministériels soit poursuivi, en l’intensifiant avec :

– une réflexion à mener pour inscrire cette politique dans les calendriers de gestion des personnels ;
– une aide à apporter aux comités médicaux et aux CAP pour la formulation de leurs avis ;
– un développement des emplois à même d'accueillir les agents devant bénéficier d'un tel reclassement ;
– une possibilité de reclassement pour tous les personnels de nos administrations : personnels de l'enseignement supérieur, maîtres du privé sous contrat d'association…

ReMEDIA 09-04

Contribuer à l'amélioration du fonctionnement des instances médicales

Des réclamations parvenues à la médiature ont révélé des problèmes liés à des expertises médicales insuffisamment étayées, contradictoires entre elles… ou/et au fonctionnement des instances médicales (non-régularité de la procédure, lenteur due à la surcharge de travail…), à des décisions contradictoires entre services ou avec une autre administration.

Des dossiers se sont égarés dans le dédale de la procédure médicale.

Le médiateur recommande :
• la création d'un outil interministériel de suivi des dossiers médicaux, système d'information partagé avec les instances médicales, pour que des dossiers qui s'enlisent soient détectés ;
• une étude réalisée par la direction des affaires juridiques :
– sur la jurisprudence en matière d'annulation des procédures médicales (motifs d'annulation, instances médicales concernées…),
– sur les conséquences qui en résultent lors de l'exécution du jugement et le « coût » pour la société,
– sur les mesures qui pourraient être prises pour y mettre fin ;
• que cette étude ainsi que le présent rapport soit portés à la connaissance de la DGAFP montrant ainsi l'importance qu'il y a, pour un bon fonctionnement de ces instances médicales, à dégager :
– des moyens humains adaptés : des médecins experts et membres des instances médicales en nombre suffisant pour assurer une couverture homogène de l'ensemble du territoire,
– des moyens financiers pour une meilleure indemnisation de ces médecins,
– des moyens pour leur assurer une véritable formation notamment par une documentation régulièrement mise à jour ;
• que soit portée auprès de la DGAFP une proposition visant à alléger les attributions du comité médical départemental, actuellement saturé de dossiers, par une modification du décret du 14 mars 1986. Les demandes de renouvellement des congés longs de maladie obtenant l'accord de l'employeur (sur avis du médecin de l'administration) ne seraient plus soumises à l'avis de cette instance médicale.

Préparation du comité de suivi

Le médiateur se réjouit du travail en cours sur la rédaction des brochures. Il maintient sa demande de pilotage au sein des services déconcentrés du dossier « santé des personnels » et approuve la proposition d'indiquer cette préoccupation dans la lettre de transmission qui accompagnera le *vade-mecum*.

Débat lors du comité de suivi

La DGRH reconnaît les difficultés qu'il y a à recruter des médecins de prévention. Ils ne peuvent l'être actuellement qu'en CDD, leur rémunération est insuffisante par

rapport à celle qu'ils peuvent percevoir dans des entreprises et il y a un manque de vivier. Pour compléter le dispositif, 24 médecins supplémentaires viennent d'être recrutés.

La DGRH a doublé le nombre de postes adaptés pour accueillir des personnels handicapés. Des plans d'actions académiques ont été développés. Un travail doit être mené avec les universités qui depuis leur passage aux RCE ne peuvent plus être sur une déclaration commune pour l'utilisation du budget du Fonds pour l'insertion des personnes handicapées pour la fonction publique.

Conclusion du comité de suivi

Le sujet évoqué par le médiateur depuis 2009 reste à l'ordre du jour et doit constituer l'une des préoccupations prioritaires de la DGRH.

Quatrième partie

Informations

Les statistiques d'activité des médiateurs en 2011

Les réclamations reçues en 2011

En 2011, les médiateurs (médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et médiateurs dans les académies) ont reçu 9 239 réclamations.

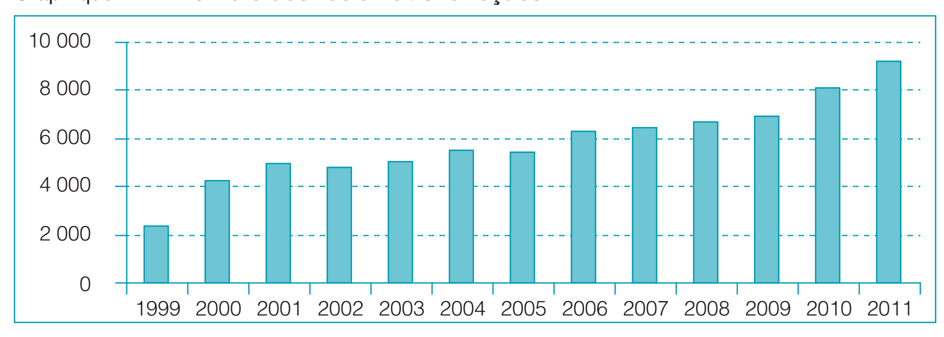
Tableau n° 1 : **Réclamations reçues en 2011**

	2011			
	Nombre de réclamations	**En % du total des dossiers**	**Évolution sur un an**	**Évolution depuis 2000**
Situation au 1er janvier 2011				
Réclamations reportées des années antérieures	1 513			
Réclamations reçues en 2011				
Reçues par les médiateurs académiques	8 234	89 %	14 %	133 %
Reçues par le médiateur national	1 005	11 %	20 %	45 %
Total des réclamations reçues en 2011	**9 239**	*100 %*	14 %	**118 %**
Total des réclamations traitées en 2011 (report des années antérieures + reçues en 2011)	10 752			
Dossiers de réclamations clôturés en 2011	8 651			
Situation au 31 décembre 2011				
Réclamations en cours d'instruction	1 693			
Réclamations en attente de réponse de l'administration	408			
Total des réclamations reportées sur l'année suivante	2 101			

Après avoir fortement augmenté au cours des deux premières années de fonctionnement de la médiature, le nombre des réclamations reçues s'était stabilisé depuis 2001 aux alentours de 5 000 réclamations nouvelles par an. En 2006, ce nombre avait augmenté de façon sensible (16 %). L'augmentation s'était ensuite poursuivie à un rythme nettement plus réduit d'environ 3 %.

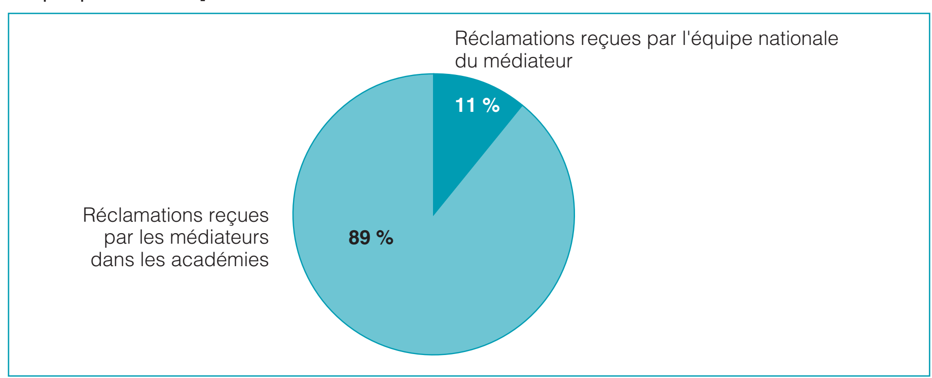
L'année 2010 avait été marquée par une nouvelle forte augmentation de 17 %. En 2011, de nouveau, le nombre des réclamations a fortement augmenté (de 14 %, soit plus de mille réclamations supplémentaires). De ce fait **le nombre des réclamations reçues par le médiateur a passé cette année le cap des 9 000.**

Graphique nº 1 : **Nombre des réclamations reçues**



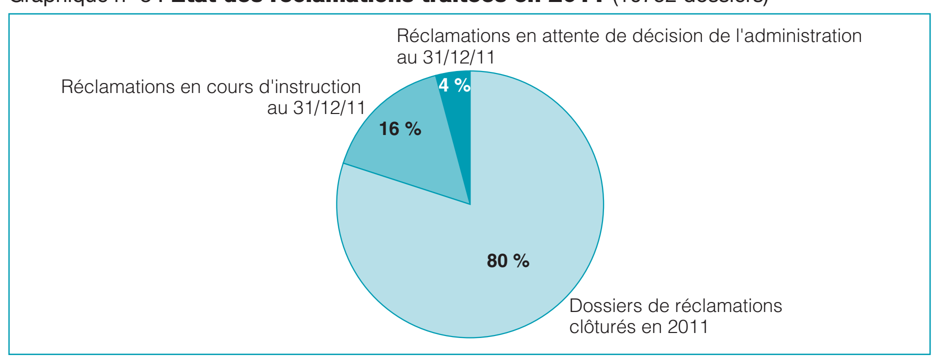
Comme les années précédentes la plupart (89 %) des réclamations transmises à la médiation en 2011 ont été traitées par les médiateurs dans les académies ; 11 % l'ont été par l'équipe nationale du médiateur.

Graphique nº 2 : **Répartition des réclamations en 2011**



Compte tenu des dossiers qui n'avaient pas été clôturés en 2010, ce sont 10 752 dossiers de réclamations qui ont été traités en 2011 par les médiateurs. Sur ce total, 80 % des dossiers ont été terminés au cours de l'année. Pour 4 % des dossiers, leur conclusion était suspendue, au 31 décembre 2011, à une réponse de l'administration. Enfin, 16 % de ces dossiers étaient en cours de traitement par les médiateurs au 31 décembre 2011.

Graphique nº 3 : **État des réclamations traitées en 2011** (10752 dossiers)



L'origine des réclamations

31 % des réclamations (il s'agit de celles qui ont été clôturées de façon définitive en 2011) émanent des personnels de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, les usagers (élèves, étudiants, parents) représentant 69 % des réclamations.

Tableau nº 2 : **Origine des réclamations clôturées en 2011**

	2011			
	Nombre	En % du total des dossiers	Évolution sur un an	Évolution depuis 2000
PERSONNELS				
Personnels enseignants non titulaires	206	8 %	12 %	
Personnels non enseignants non titulaires	174	7 %	18 %	
total personnels non titulaires	***380***	***14 %***	***14 %***	
Personnels (titulaires) ouvriers, techniques et administratifs catégorie B et C	220	8 %	– 12 %	
Personnels (titulaires) ouvriers, techniques et administratifs catégorie A	104	4 %	– 6 %	
Personnels d'inspection et de direction	93	4 %	48 %	
Personnels sociaux et de santé	40	2 %	18 %	
Personnels d'éducation, de documentation et d'orientation	33	1 %	– 18 %	
total personnels titulaires non enseignants	***490***	***19 %***	***– 2 %***	
Enseignants titulaires du premier degré public	438	17 %	18 %	
Enseignants titulaires du second degré public	1 058	40 %	16 %	
Enseignants titulaires du supérieur public	92	3 %	– 11 %	
Enseignants du privé sous contrat	183	7 %	12 %	
total person=nels enseignants titulaires	**1 771**	***67 %***	***14 %***	
Total PERSONNELS	**2 641**	*100 %*	***11 %***	***– 6 %***
personnels en % du total		***31 %***		
USAGERS				
Établissements publics premier degré	792	13 %	*28 %*	
Établissements publics second degré	3 091	52 %	*31 %*	
Établissements publics supérieur	1 493	25 %	*9 %*	
Établissements privés	441	7 %	*32 %*	
Divers (tiers, entreprises)	193	3 %	*14 %*	
Total USAGERS(1)	**6010**	*100 %*	***24 %***	*377 %*
usagers en % du total		***69 %***		
Total des dossiers de réclamation clôturés au 31 décembre de l'année	**8 651**		*20 %*	*112 %*

(1) En 2000, le médiateur avait reçu 1256 réclamations d'usagers.

Graphique nº 4 : **Origine des réclamations clôturées en 2011**

Personnels
31 %
Usagers
69 %

Les réclamations présentées par les usagers de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur représentent une proportion toujours croissante de l'activité des médiateurs : elles constituent désormais deux tiers des dossiers traités **(contre seulement 31 % en 2000).**

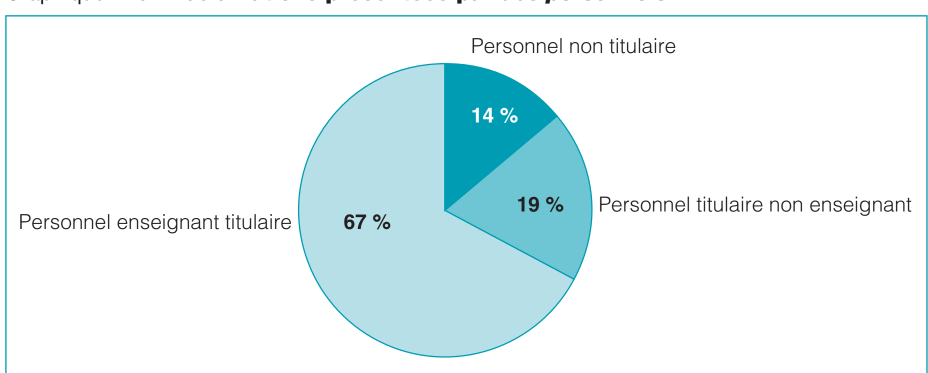
Graphique nº 5 : **Origine des réclamations**



La part des réclamations présentées par les personnels diminue de façon régulière dans le total des réclamations traitées par le médiateur. Le nombre de ces réclamations enregistre également une diminution en valeur absolue (de 6 % par rapport à l'année 2000).

La plupart des personnels qui adressent une réclamation aux médiateurs sont des enseignants titulaires : ils représentent 67 % des dossiers présentés par les personnels (*voir tableau nº 2*).

Graphique nº 6 : **Réclamations présentées par des *personnels***

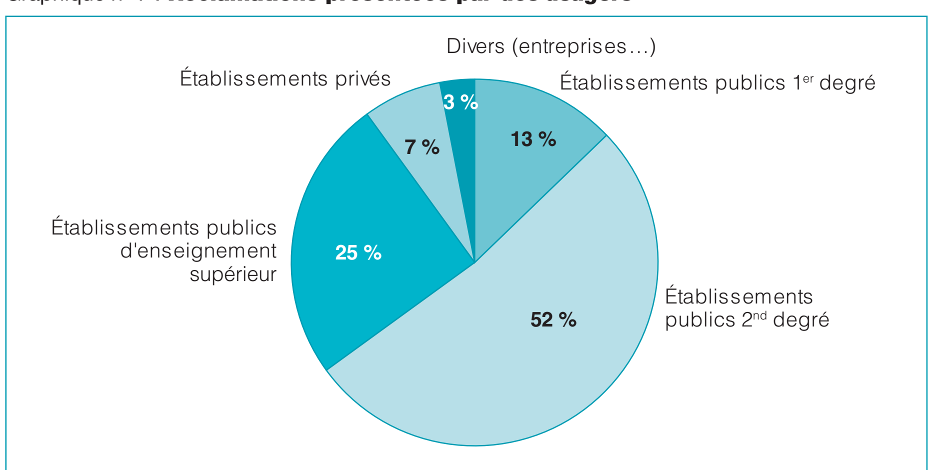


Le nombre des réclamations adressées au médiateur par les usagers de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur progresse, lui, nettement année après année (la progression est encore de 24 % par rapport à l'an dernier, le nombre des dossiers ayant presque quadruplé par rapport à l'année 2000).

On peut penser que cette augmentation résulte pour une bonne part de ce que l'existence du médiateur est chaque année un peu mieux connue des parents d'élèves et des étudiants.

Parmi les usagers qui saisissent le médiateur, la moitié (52 %) sont des élèves ou des parents d'élèves des établissements publics du second degré (*voir tableau nº 2*). Les réclamations présentées par des usagers de l'enseignement supérieur continuent d'augmenter et atteignent 25 % des réclamations d'usagers.

Graphique nº 7 : **Réclamations présentées par des *usagers***



Le domaine des réclamations

Tableau n° 3 : **Domaine des réclamations clôturées en 2011**

	2011			
	Nombre de dossiers terminés	En % du total des dossiers terminés	Évolution du nombre des dossiers sur un an	Évolution du nombre des dossiers depuis 2000
PERSONNELS				
Recrutement (tour extérieur, titularisation…)	107	4 %	– 17 %	– 56 %
Protection sociale	112	4 %	3 %	
Mutations – Affectations	561	21 %	32 %	– 3 %
Pensions – Retraite	203	8 %	4 %	10 %
Déroulement de carrière	479	18 %	0 %	– 50 %
Questions financières	659	25 %	12 %	21 %
Organisation du travail et relations professeurs	331	13 %	12 %	29 %
Divers	189	7 %	16 %	210 %
sous-total ***personnels***	2 641	*100 %*	11 %	**– 6 %**
USAGERS				
Scolarité et inscriptions	2 440	41 %	20 %	375 %
Examens et concours	1 408	23 %	38 %	391 %
Vie scolaire et universitaire	1 051	17 %	34 %	304 %
Questions financières et sociales	670	11 %	2 %	432 %
Handicap	125	2 %	30 %	
Divers	316	5 %	28 %	333 %
sous-total ***usagers***	6 010	*100 %*	24 %	377 %
Total des dossiers de réclamation clôturés au 31 décembre de l'année	8 651		20 %	112 %

Quant aux domaines dont elles relèvent, les réclamations présentées par les **personnels** se répartissent de façon assez équilibrée entre les différentes sources possibles de contestation.

Les réclamations désormais les plus nombreuses (25 % du total) sont liées à des questions financières (rémunération, indemnités, primes, avantages en nature, remboursement de trop-perçu, remises gracieuses, prestations diverses).

19 % des réclamations présentées par les personnels ont trait aux questions de carrière ou aux questions statutaires (notation, avancement, détachement, disponibilité, réintégration, sanctions, licenciement, reclassement, bonifications, congé formation, cessation progressive d'activité…). Les réclamations portant sur les questions de carrière suscitent un nombre de réclamations en forte diminution (– 50 % depuis 2000).

Les réclamations relatives aux questions d'affectation et de mutation (inter et intra-académiques, postes à profil…) représentent 21 % du total. Après avoir diminué pendant plusieurs années, les réclamations de ce type ont fortement augmenté l'an dernier (+ 32 %).

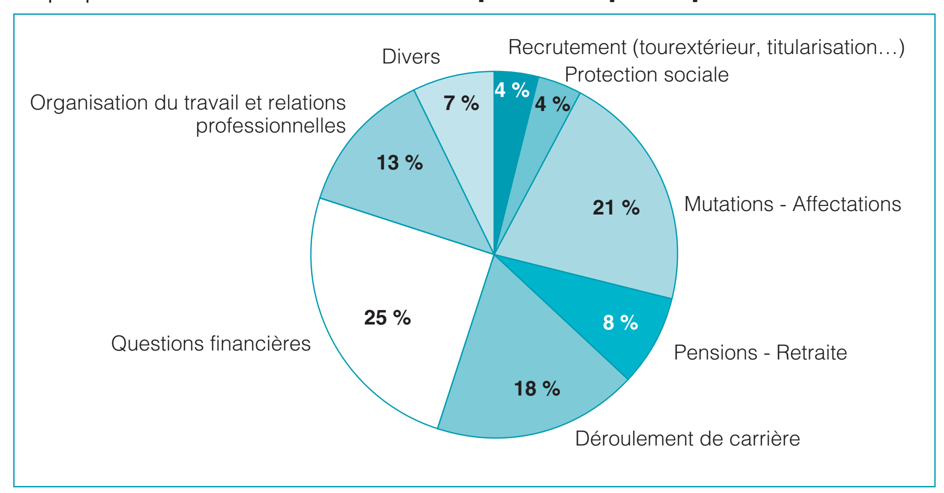
13 % des réclamations sont liées à l'environnement professionnel et aux relations professionnelles (organisation du travail, relations hiérarchiques, relations avec les collègues, relations internes et externes, accès à l'information et aux documents administratifs, problèmes de harcèlement moral…). Les réclamations de ce type concernant les personnels ont connu une augmentation significative depuis que le médiateur a commencé ses activités (augmentation de 29 % du nombre annuel de ces réclamations).

Les réclamations concernant les pensions et les retraites (validation, réversion…) constituent 8 % des dossiers.

Les réclamations liées aux autres questions de protection sociale (congé de maladie, congé de longue durée, congé de longue maladie, accident du travail, handicap, incapacité, mise à la retraite d'office ou pour invalidité…) représentent 4 % des dossiers.

Les réclamations liées aux questions de recrutement (concours internes, examens professionnels, stages de qualification) représentent également 4 % des dossiers.

Graphique n° 8 : **Domaine des réclamations présentées par les personnels**



S'agissant des **usagers**, les questions liées au cursus scolaire ou universitaire (inscription, orientation, affectation…) représentent la plus grande partie des réclamations présentées (41 %).

23 % des réclamations sont liées au domaine des examens et des concours (conditions, délais, déroulement, décisions, fonctionnement des jurys, équivalence de diplômes…).

17 % des réclamations portent sur des questions de « vie quotidienne » scolaire et universitaire (relations interpersonnelles, discipline…).

Enfin, 11 % des réclamations renvoient à des questions financières ou sociales (frais de scolarité, bourses, allocations, gratuité…).

Un certain nombre de réclamations liées aux questions de handicap ont été traitées par les médiateurs cette année encore.

Au vu de ces données chiffrées, on peut effectuer les constatations suivantes pour ce qui est de l'évolution respective des différentes catégories de réclamations présentées par les usagers.

Les réclamations relatives à la vie scolaire et universitaire, aux examens et concours et à la scolarité et inscriptions ont fortement augmenté depuis dix ans : dans les trois catégories, le nombre des dossiers a plus que triplé.

L'augmentation forte et continue des réclamations concernant la scolarité et les inscriptions reflète sans doute en premier lieu les difficultés liées à l'application de la « carte scolaire ».

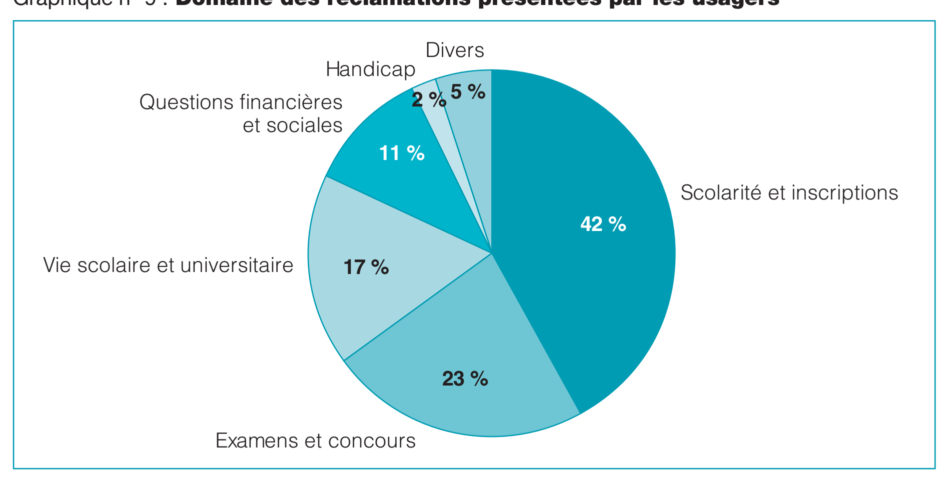
Après avoir baissé pendant plusieurs années, le nombre des réclamations concernant les examens et concours a augmenté de 38 % en 2011, reflétant notamment les incidents qui ont marqué le déroulement du Bac S et d'une filière de BTS.

Il faut signaler sur ce point que le médiateur n'a ici comptabilisé que les réclamations qui ont donné lieu de sa part à une réponse individuelle aux personnes qui s'étaient adressées à lui.

Le médiateur a en outre été saisi d'un grand nombre de réclamations auxquelles il n'a pu apporter une réponse personnelle : plus de 1 300 réclamations de ce type ont concerné l'épreuve contestée du Bac S ; plus de 1 100 réclamations ont émané de candidats au BTS dont une épreuve avait été annulée ; environ 12 000 réclamations[1] ont porté sur une contestation de parties de programmes scolaires (SVT et histoire). Le médiateur a traité de cette question en détail dans l'avant-propos du présent rapport.

Si l'on ajoute ces réclamations en nombre qui renvoyaient toutes à une même question aux réclamations « traditionnelles » traitées de façon individuelle (9 239), ce sont près de 24 000 réclamations au total qui ont été adressées au médiateur en 2011.

Graphique n° 9 : **Domaine des réclamations présentées par les usagers**

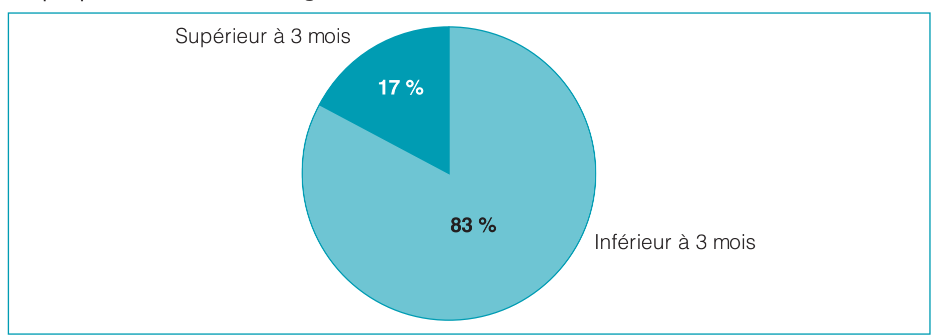


1. Ces réclamations ont été envoyées sous la forme de courriels au réseau du médiateur, ce qui a pu engendrer de nombreux doublons.

Les délais d'intervention des médiateurs

Pour ce qui est des dossiers réglés définitivement en 2011, le délai de règlement a été inférieur ou égal à trois mois dans 83 % des cas et supérieur à trois mois pour 17 % des dossiers. Ces chiffres marquent une légère amélioration du délai de règlement par rapport à l'an dernier (N. B. : cette statistique ne porte pas sur les dossiers qui n'étaient pas réglés définitivement au 31 décembre 2011, soit parce qu'ils étaient encore en cours de traitement par les médiateurs, soit parce que leur règlement était à cette date suspendu à une réponse de l'administration).

Graphique nº 10 : **Délai de règlement définitif des dossiers**



Les résultats de l'intervention des médiateurs

70 % des dossiers ont donné lieu à une intervention du médiateur

Parmi les dossiers de réclamation définitivement réglés au cours de l'année 2011 (soit 8 651 dossiers), les médiateurs sont intervenus pour apporter un appui ou une information à la personne ayant présenté une réclamation dans 6 043 de ces dossiers (soit dans 70 % du total des réclamations transmises aux médiateurs ; *voir tableau nº 4*).

Dans les autres cas (2 608 dossiers, soit 30 % des dossiers clôturés), la réclamation n'a pas, pour différentes raisons, donné lieu à une intervention de leur part (réclamation échappant au champ de compétence du médiateur, réclamation non fondée, abandon de sa réclamation par le demandeur…).

Ces proportions sont proches de celles constatées les années précédentes.

Il est à souligner que, même dans les cas où la réclamation ne leur apparaît pas fondée, les médiateurs donnent à la personne concernée une explication détaillée. Il arrive en effet assez fréquemment que l'administration ne délivre pas à ses interlocuteurs, qu'il s'agisse des usagers ou des personnels, une explication suffisante ou suffisamment claire des décisions qu'elle prend à leur égard : les explications fournies dans ce cas par les médiateurs peuvent permettre aux personnes concernées de mieux comprendre la position de l'administration.

Tableau n° 4 : **Résultat de l'intervention des médiateurs en 2011**

	Nombre de dossiers	En % des dossiers clôturés (8 651)	En % des dossiers ayant donné lieu à intervention (6 043)
1. Réclamations ayant donné lieu à une intervention du médiateur, dont :	6 043	70 %	
1.1. Interventions ayant entraîné un effet plutôt positif pour le réclamant, *dont :*	5 224		86 %
Erreur de l'administration rectifiée	1 209		
Intervention du médiateur en raison de la dimension humaine du dossier : succès	1 322		
Médiation dans un conflit d'ordre relationnel	414		
Information ou conseil donné par le médiateur dans une affaire ne constituant pas une réclamation	1 881		
Transmission par le médiateur de la réclamation à l'administration, lorsque celle-ci n'a pas été saisie au préalable	398		
1.2. Interventions n'ayant pas entraîné d'effets positifs pour le réclamant, *dont :*	819		14 %
Erreur de l'administration non rectifiée	127		
Intervention du médiateur en raison de la dimension humaine du dossier : échec	533		
Classé par le médiateur faute de réponse de l'administration	159		
2. Dossiers n'ayant pas entraîné d'intervention du médiateur, dont :	2 608	30 %	
Réclamation ne relevant pas de la compétence du médiateur	253		
Affaire réglée indépendamment de l'intervention du médiateur	268		
Abandon de sa réclamation par le réclamant après saisine du médiateur	482		
Réclamations non fondées et rejetées par les médiateurs	1 605		
Total (dossiers clôturés en 2011)	**8 651**	*100 %*	*100 %*

Les interventions des médiateurs ont débouché sur un résultat plutôt positif pour le réclamant dans 86 % des cas

S'agissant des dossiers pour lesquels les médiateurs sont intervenus (soit 6 043 dossiers), le résultat de cette intervention s'est avéré plutôt positif pour la personne ayant saisi les médiateurs dans 86 % des cas.

Pour 819 de ces dossiers (soit 14 % des cas), l'intervention des médiateurs est restée sans effet positif pour le réclamant.

Les interventions des médiateurs ayant entraîné un résultat plutôt positif pour le réclamant se répartissent en plusieurs catégories.

Dans un certain nombre de cas (2 531 dossiers), les médiateurs sont intervenus avec succès auprès de l'administration pour appuyer la réclamation qui leur a été présentée : soit parce qu'ils ont considéré que l'administration avait commis une erreur, soit parce que la décision de l'administration, sans être erronée, leur est néanmoins apparue trop

rigide et inéquitable. Le médiateur est intervenu au total pour appuyer 3 350 réclamations. Le taux de succès de ces interventions auprès de l'administration est donc de 76 %.

Concernant 414 dossiers, les médiateurs sont intervenus, au sens propre, « en médiation » : ces dossiers de « médiation » concernent des personnes qui ont saisi les médiateurs parce qu'elles rencontraient des difficultés relationnelles ou des difficultés de positionnement au sein de leur structure de travail ou au sein d'une structure scolaire. Dans ce cas de figure, les médiateurs sont intervenus pour aider les personnes qui les avaient saisis à améliorer leur insertion dans leur structure ou à rétablir le dialogue.

Dans un nombre appréciable de cas (1 881 dossiers soit 22 % des demandes d'intervention clôturées par les médiateurs), l'intervention des médiateurs a consisté à fournir des informations utiles à la personne qui les avait saisis ou à lui donner un avis ou un conseil.

Chapitre deuxième

Trop-perçus / Trop-versés

Loi nº 2011-1978 du 28 décembre 2011 de finances rectificative pour 2011

NOR : *BCRX1130599L*

L'Assemblée nationale et le Sénat ont délibéré,

L'Assemblée nationale a adopté,

Vu la décision du Conseil constitutionnel nº 2011-645 DC du 28 décembre 2011 ;

Le Président de la République promulgue la loi dont la teneur suit :

[…]

Article 94

I. – Le titre V de la loi nº 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations est complété par un article 37-1 ainsi rédigé :

« *Art. 37-1.* – Les créances résultant de paiements indus effectués par les personnes publiques en matière de rémunération de leurs agents peuvent être répétées dans un délai de deux années à compter du premier jour du mois suivant celui de la date de mise en paiement du versement erroné, y compris lorsque ces créances ont pour origine une décision créatrice de droits irrégulière devenue définitive.

« Toutefois, la répétition des sommes versées n'est pas soumise à ce délai dans le cas de paiements indus résultant soit de l'absence d'information de l'administration par un agent de modifications de sa situation personnelle ou familiale susceptibles d'avoir une incidence sur le montant de sa rémunération, soit de la transmission par un agent d'informations inexactes sur sa situation personnelle ou familiale.

« Les deux premiers alinéas ne s'appliquent pas aux paiements ayant pour fondement une décision créatrice de droits prise en application d'une disposition réglementaire ayant fait l'objet d'une annulation contentieuse ou une décision créatrice de droits irrégulière relative à une nomination dans un grade lorsque ces paiements font pour cette raison l'objet d'une procédure de recouvrement. »

II. – Le I ne s'applique pas aux paiements faisant l'objet d'instances contentieuses en cours à la date de publication de la présente loi.

[…]

La présente loi sera exécutée comme loi de l'État.

Fait à Paris, le 28 décembre 2011.

NICOLAS SARKOZY

Par le Président de la République :

Le Premier ministre,

FRANÇOIS FILLON

Le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie,

FRANÇOIS BAROIN

La ministre du budget, des comptes publics et de la réforme de l'État, porte-parole du Gouvernement,

VALÉRIE PÉCRESSE

Chapitre troisième

Les textes instituant des médiateurs dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur

L'article 40 de la loi nº 2007-1199 du 10 août 2007 relative aux libertés et responsabilités des universités

Article 40

Le titre III du livre II de la première partie du Code de l'éducation est complété par un chapitre X ainsi rédigé :

Chapitre X

Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

« *Art. L. 23-10-1.* – Un médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, des médiateurs académiques et leurs correspondants reçoivent les réclamations concernant le fonctionnement du service public de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur dans ses relations avec les usagers et ses agents ».

Les articles D. 222-37 à D. 222-42 du Code de l'éducation instituant les médiateurs à l'éducation nationale[1]

Article D. 222-37

Un médiateur de l'éducation nationale, des médiateurs académiques et leurs correspondants reçoivent les réclamations concernant le fonctionnement du service public de l'éducation dans ses relations avec les usagers et ses agents.

1. Codification du décret nº 98-1082 du 1er décembre 1998 instituant des médiateurs à l'Éducation nationale.

Article D. 222-38

Le médiateur de l'éducation nationale est nommé pour trois ans par arrêté des ministres chargés de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur.

Il reçoit les réclamations concernant le fonctionnement des services centraux du ministère et des établissements qui ne relèvent pas de la tutelle d'un recteur d'académie.

Pour l'instruction de ces affaires, il peut faire appel en tant que de besoin aux services du ministère ainsi qu'aux inspections générales.

Il est le correspondant du Médiateur de la République.

Il coordonne l'activité des médiateurs académiques.

Article D. 222-39

Chaque année, le médiateur de l'éducation nationale remet au ministre chargé de l'Éducation et au ministre chargé de l'Enseignement supérieur un rapport dans lequel il formule les propositions qui lui paraissent de nature à améliorer le fonctionnement du service public de l'éducation nationale.

Article D. 222-40

Les médiateurs académiques et leurs correspondants sont nommés pour un an par arrêté du ministre chargé de l'Éducation et du ministre chargé de l'Enseignement supérieur, sur proposition du médiateur de l'éducation nationale.

Ils reçoivent les réclamations concernant les services et les établissements situés dans le ressort de la circonscription dans laquelle ils sont nommés.

Article D. 222-41

Les réclamations doivent avoir été précédées de démarches auprès des services et établissements concernés.

La saisine du Médiateur de la République, dans son champ de compétences, met fin à la procédure de réclamation instituée par la présente section.

Article D. 222-42

Lorsque les réclamations leur paraissent fondées, les médiateurs émettent des recommandations aux services et établissements concernés. Ceux-ci les informent des suites qui leur ont été données. Si le service ou l'établissement saisi maintient sa position, il leur en fait connaître par écrit les raisons.

Chapitre quatrième

Le club des médiateurs de services au public

La charte



1er mars 2011

Préambule

Le Club des médiateurs de services au public regroupe des médiateurs des administrations, entreprises, institutions et collectivités, en charge d'un service au public. Ils pratiquent la médiation institutionnelle pour donner aux litiges dont ils sont saisis par les citoyens, usagers et clients, une solution en droit et en équité et pour faire des recommandations d'ordre général en matière d'amélioration des relations avec les publics concernés.

Ces médiations, gratuites pour les demandeurs et d'un accès direct dès que les recours internes ont été épuisés, respectent les principes fixés par la présente Charte des médiateurs de Services au Public.

Ce texte fédérateur, adopté dès 2004 et rénové en 2010, garantit l'observation par les médiateurs et les institutions auprès desquelles ils exercent leurs fonctions de règles déontologiques exigeantes et précises – impartialité et indépendance, compétence, efficacité –, ainsi que la qualité des médiations, menées avec diligence dans la confidentialité.

Les médiateurs du Club réaffirment ainsi les valeurs qui, dans le respect permanent des règles de droit et des textes européens en matière de médiation, sont le cadre de référence de leur action :
– le respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions ;
– la volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends ;
– l'écoute équilibrée, disponible et attentive des parties : le médiateur fait de l'écoute un devoir ;
– l'impartialité par rapport aux parties et à l'institution auprès de laquelle le médiateur exerce son activité ;

– le respect du principe du contradictoire : le médiateur veille à ce que les parties aient la possibilité de faire connaître leur point de vue et de prendre connaissance de toutes les positions et de tous les faits avancés par l'autre partie ;
– l'équité : en effet, au-delà de la règle de droit applicable, il s'agit de prendre en compte le contexte propre à chaque cas ;
– la transparence : le médiateur a un devoir d'information sur son rôle, le processus suivi et les résultats de son activité. Il l'exerce, notamment au travers de son rapport annuel qu'il rend public, ce rapport comportant également ses recommandations d'ordre général ou voies de progrès ;
– la confidentialité : le médiateur est tenu à la confidentialité pour les données nominatives et les informations obtenues lors de l'instruction du litige. Les exemples cités dans le rapport annuel doivent être présentés sous forme anonyme.

Le statut d'association, dont s'est doté le Club des médiateurs, conforte son rôle d'information sur la médiation institutionnelle et de lieu d'échanges, ainsi que son action de soutien, notamment pour faciliter la formation des médiateurs et de leurs équipes et favoriser la diffusion entre ses membres de leurs expériences et des bonnes pratiques.

Le Club a vocation à développer également des outils de communication accessibles au public et à aider ainsi les usagers et clients dans leur choix de recourir à la médiation et dans l'orientation de leurs saisines, notamment par la mise à disposition d'un annuaire détaillé.

Le Club contribue également à ce que médiation judiciaire, médiation conventionnelle et médiation institutionnelle appliquent, avec les spécificités qui leur sont propres, un référentiel commun de valeurs et de processus au service du développement des médiations de qualité en tant que mode alternatif de règlement des litiges.

La présente Charte constitue le socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle pour les membres du Club des médiateurs de Services au Public.

Elle s'applique sans préjudice des éventuelles dispositions spécifiques régissant l'activité de chaque médiateur.

Elle énonce un ensemble de principes que les médiateurs membres du Club s'engagent à respecter.

S'inscrivant dans le cadre d'une définition adaptée de la médiation, les médiateurs offrent ainsi, aux requérants, des garanties portant sur la personne du médiateur et sur sa conduite du processus de médiation.

Définition de la médiation institutionnelle

La médiation institutionnelle est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent avec l'aide du médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable avec des administrations, entreprises, institutions ou collectivités, sur la résolution des différends à caractère individuel qui les opposent à celles-ci.

À la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le médiateur institutionnel formule des propositions d'ordre général pour améliorer les relations avec les publics concernés.

Le médiateur

Le médiateur est un tiers impartial et indépendant, compétent, efficace.

- Impartial et indépendant

Par son autorité, son expérience, la durée de son mandat et son positionnement dans l'institution ou l'entreprise, le médiateur apporte aux requérants les plus grandes garanties d'impartialité et d'indépendance. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissaient pas ou plus réunies.

Le médiateur informe clairement sur son positionnement par rapport aux entités concernées afin que les requérants soient en mesure de le choisir, en toute connaissance, comme tiers dans la recherche du règlement impartial de leur différend.

Le médiateur s'engage à traiter en permanence toutes les parties d'une manière équitable dans le cadre de la médiation.

- Compétent

Le médiateur a suivi une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience approfondie dans ce domaine.

Il dispose d'une expertise des sujets sur lesquels portent les médiations qui lui sont confiées.

Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

- Efficace

Le médiateur s'engage à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

Le processus de médiation

- Transparence et consentement des requérants

Le médiateur informe les requérants de manière claire et complète sur les valeurs et principes de la médiation ainsi que sur les modalités pratiques de celle-ci. Le fait de saisir le médiateur vaut consentement pour que celui-ci mène la médiation selon les modalités ainsi portées formellement à la connaissance des parties.

Il veille à ce que le choix de recourir à sa médiation soit libre et éclairé.

Cette information est largement diffusée, en particulier sur les sites des médiateurs et du Club des médiateurs de Services au Public. Elle relève également des institutions auprès desquelles les médiateurs exercent leurs fonctions.

Le médiateur informe sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de faire perdre aux parties leurs droits d'ester en justice.

- La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les requérants.

• La confidentialité

Le médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne toutes les informations découlant de la médiation ou relatives à celle-ci, y compris le fait que la médiation ait lieu ou a eu lieu.

Le médiateur ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des échanges ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf s'il en a l'obligation légale s'il y a non-respect d'une règle d'ordre public ou s'il a l'accord des parties.

Le médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les contraintes d'une instruction contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui incombent au médiateur et aux parties.

• Le déroulement de la médiation

Le médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une action en justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par la voie la plus rapide.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le médiateur conduit avec diligence la médiation selon les règles auxquelles il est soumis et dans les délais prévus.

La médiation est menée de manière contradictoire.

Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le médiateur peut faire appel à un expert qu'il choisit librement.

Les parties doivent fournir au médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. Dans le cas contraire, après avoir précisé les éléments demandés, et en l'absence de ceux-ci, le médiateur peut refuser de poursuivre la médiation.

La médiation peut être interrompue à tout moment par les participants, qui en informent alors le médiateur par écrit, ou par le médiateur lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.

• La fin de la médiation

La médiation se termine lorsque le médiateur émet un avis ou une recommandation qui constitue le support de l'accord entre les parties au litige, ou s'il constate l'émergence d'une solution amiable sous son autorité.

Le médiateur accompagne la mise en œuvre de sa recommandation ou l'exécution de l'accord par l'institution ou l'entreprise.

La médiation peut également être clôturée si le médiateur constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

*

Les membres du Club des médiateurs de services au public

Le Défenseur des Droits

Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers

Le médiateur de la Caisse des dépôts

Le médiateur des Communications électroniques

Le médiateur de l'Eau

Le médiateur d'EDF

Le médiateur de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur

Le médiateur de la Fédération française des sociétés d'assurance

Le médiateur de France 2

Le médiateur de France 3

Le médiateur des Programmes de France Télévision

Le médiateur de GDF-SUEZ

Le médiateur des ministères de l'Économie et du Budget

Le médiateur de la Mutualité sociale agricole

Le médiateur du Groupe La Poste

Le médiateur de Pôle Emploi

Le médiateur de la RATP

Le médiateur de la SNCF

La médiatrice de la Ville de Paris

Chapitre cinquième

Des médiateurs dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur : mode d'emploi

- Vous êtes un **parent d'élève** en conflit avec un enseignant ou l'administration et le dialogue est rompu ?
- Vous n'arrivez pas à obtenir les explications qu'appellent les décisions prises à l'égard de votre **enfant** ?
- Vous êtes un **étudiant ou un adulte en formation** et vous n'arrivez pas à vous faire entendre sur un problème de bourse, d'inscription, de déroulement d'un examen… ?
- Vous êtes un **enseignant** ou un **administratif** en désaccord avec une décision relative à votre carrière, votre affectation, votre rémunération… ?

ET votre démarche auprès des services concernés n'a pas abouti et vous recherchez une solution à l'amiable ?

ALORS vous pouvez faire appel au médiateur.

Des médiateurs
pour aider, en cas de litige, les usagers
et les personnels de l'éducation nationale
et de l'enseignement supérieur
– au plus près de chez vous
des médiateurs académiques
– au niveau national
le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

Qui peut saisir le médiateur ?

Chaque usager (parent d'élève, élève, étudiant, adulte en formation) et chaque agent de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur.

Quand le saisir ?

En cas de blocage persistant, lorsque les démarches que vous avez engagées auprès des administrations de ces ministères n'ont pas abouti.

Quel médiateur saisir ?

– **Les médiateurs académiques** pour les réclamations concernant les services (IA, rectorat, CROUS, CNED…) et les établissements (école, collège, lycée, université…) relevant d'une académie.

– **Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur** pour les réclamations concernant le fonctionnement des services centraux des ministères, les établissements à compétence nationale (Onisep, CNDP…) ou le SIEC.

Comment le saisir ?

Vous pouvez saisir le médiateur **directement**, par écrit, courriel, télécopie, en rappelant vos coordonnées et en fournissant tous les éléments nécessaires à la compréhension du litige.

Que fait le médiateur ?

Si l'affaire est recevable, il se rapproche de l'autorité responsable de la décision contestée pour rechercher, par le dialogue, une solution au litige.

Au plan national, le médiateur remet aux ministres un rapport annuel public dans lequel il propose des mesures qui lui paraissent utiles pour améliorer le service public de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

Le réseau des médiateurs

Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

Adresse postale : Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur
Carré Suffren
110, rue de Grenelle
75357 Paris cedex 07 SP
Adresse électronique : mediateur@education.gouv.fr
Fax : 01 55 55 22 99
Sites internet : www.education.gouv.fr/mediateur
www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/le-mediateur

Médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

Monique Sassier
Tél. : 01 55 55 39 87

Adjoint

Jean-François Texier
Tél. : 01 55 55 33 03

Chargés de mission

Colette Damiot-Marcou
Tél. : 01 55 55 24 69
Louis Jouve
Tél. : 01 55 55 39 72
Bertrand Sens
Tél. : 01 55 55 24 26
Christiane Vaissade
Tél. : 01 55 55 07 50

Assistante

Chantal Bourgois
Tél. : 01 55 55 36 11

Secrétaire

Catherine Santi
Tél. : 01 55 55 39 25

Les médiateurs académiques

Médiateur académique : une mission passionnante !

Les médiateurs académiques sont des personnes qualifiées qui se consacrent bénévolement à la mission de médiation. Ils sont nommés par arrêté des ministres pour une année renouvelable. Retraités de l'éducation nationale ou de l'enseignement supérieur, ils ont exercé des fonctions diverses d'administration, d'inspection ou d'enseignement. Ils ont acquis au cours de leur activité professionnelle une compétence précieuse pour répondre aux réclamations des usagers ou des personnels et aider à résoudre des litiges entre les requérants et les services et établissements relevant des ministères de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

Au 1er janvier 2012, l'origine des 50 médiateurs académiques est la suivante :
1 directeur d'administration centrale
3 inspecteurs généraux de l'éducation nationale
1 inspecteur général de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche
2 secrétaires généraux d'établissements d'enseignement supérieur
2 secrétaires généraux d'inspection académique ou d'IUFM
4 inspecteurs d'académie-directeurs des services départementaux de l'éducation nationale
9 inspecteurs d'académie-inspecteurs pédagogiques régionaux
1 inspecteur de l'éducation nationale
14 proviseurs
1 directeur d'unité pédagogique régionale des services pénitentiaires
3 principaux de collège
2 maîtres de conférences
2 professeurs
1 ingénieur de recherche
1 administrateur civil
1 conseiller d'administration scolaire et universitaire
1 administrateur de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche
1 attaché d'administration de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

Aix-Marseille

Guy Chaigneau
Jean-Louis Bouillot
Rectorat
Place Lucien-Paye
13621 Aix-en-Provence cedex 1
Tél. : 04 42 91 75 26
Fax : 04 42 26 68 03
mediateur@ac-aix-marseille.fr

Amiens

Claudette Tabary
Rectorat
20, boulevard Alsace-Lorraine
80063 Amiens cedex 9
Tél. : 03 22 82 38 23
Fax : 03 22 92 82 12
mediateur@ac-amiens.fr

Besançon

René Colin
Rectorat
45, avenue Carnot
25030 Besançon cedex
Tél. : 03 81 65 49 74
mediateur@ac-besancon.fr

Bordeaux

Miguel Torres
Rectorat
5, rue Joseph-de-Carayon-Latour
BP 935
33060 Bordeaux cedex
Tél. : 05 57 57 87 21
Fax : 0557 57 87 78
mediateur@ac-bordeaux.fr

Caen

Jacques Dremeau
Rectorat
168, rue Caponière
BP 6184
14061 Caen cedex
Tél. : 02 31 30 15 98
Fax : 02 31 30 15 92
mediateur@ac-caen.fr

Clermont-Ferrand

Danielle Soulier
Rectorat
3, avenue Vercingétorix
63033 Clermont-Ferrand cedex 1
Tél. : 04 73 99 33 66
Fax : 04 73 99 30 00
mediateur63@ac-clermont.fr

Corse

Michel Bonavita
Rectorat
BP 808
20192 Ajaccio cedex 4
Tél. : 04 95 50 33 16
Fax : 04 95 51 27 06
med-aca@ac-corse.fr

Créteil

Jean-Paul Pittoors
Dominique Benoist
Charles Dahan
Rectorat
4, rue Georges-Enesco
94010 Créteil cedex 04
Tél. : 01 57 02 60 30
Fax : 01 57 02 62 50
mediateur@ac-creteil.fr

Dijon

Jean Roche
Nicole Lemaire
Rectorat
51, rue Monge
BP 1516
21033 Dijon cedex
Tél. : 03 80 44 86 07
Fax : 03 80 44 86 95
mediateurs-dijon@ac-dijon.fr

Grenoble

Rémy Pasteur
Rectorat
7, place Bir-Hakeim
BP 1065
38021 Grenoble cedex
Tél. : 04 76 74 76 85 ou 06 10 99 05 26
Fax : 04 76 74 75 00
ce.mediateur@ac-grenoble.fr

Guadeloupe
Jack Arron
Rectorat
Boulevard de l'Union
97142 Abymes
Tél. : 05 90 21 38 59
Fax : 05 90 21 65 04
mediateur@ac.guadeloupe.fr

Guyane
Raphaël Robinson
Rectorat
Route de Baduel
BP 6011
97392 Cayenne cedex
Tél. : 05 94 35 13 47
mediateur@ac-guyane.fr

Lille
Philippe Hémez
Rectorat
20, rue Saint-Jacques
BP 709
59033 Lille cedex
Tél. : 03 20 15 67 15
Fax : 03 20 15 61 55
stephanie.allaeys@ac-lille.fr
Bernadette Conflant
DSDEN du Nord
1, rue Claude-Bernard
59033 Lille cedex
Tél. : 03 20 62 30 83
Fax : 03 20 62 32 91
bernadette.conflant@ac-lille.fr
Alain Galan
DSDEN du Pas-de-Calais
21, boulevard de la Liberté
62000 Arras
Tél. : 03 21 23 82 55
mediateur62@ac-lille.fr

Limoges
André Videaud
Rectorat
13, rue François-Chénieux
87031 Limoges cedex
Tél. : 06 73 87 04 82
Fax : 05 55 79 82 21
andre.videaud@ac-limoges.fr

Lyon
Michèle Bournerias
Pierre-Henri Besson
Rectorat
92, rue de Marseille
BP 7227
69354 Lyon cedex 07
Tél. : 04 72 80 60 12
mediateurs-academiques@ac-lyon.fr

Martinique
Claude Davidas
Rectorat
9, avenue Saint-John-Perse
97262 Fort de France cedex
Tél. : 05 96 59 99 35
Fax : 05 96 59 99 17
mediateur@ac-martinique.fr

Montpellier
Claude Mauvy
Bernard Biau
Rectorat
31, rue de l'Université
34064 Montpellier cedex 2
Tél. : 04 67 91 46 49 1
Fax : 04 67 60 76 15
mediateur@ac-montpellier.fr

Nancy-Metz
Henri Sidokpohou
François Dietsch
Lycée Arthur-Varoquaux
rue Jean-Moulin – BP 10049
54510 Tomblaine
Tél. : 03 83 29 85 57
Fax : 03 83 33 27 08
ce.mediateur@ac-nancy-metz.fr

Nantes
Achille Villeneuve
Guy Renaudeau
Rectorat
4, chemin de la Houssinière
BP 72616
44326 Nantes cedex 03
Tél. : 02 40 37 37 11
Fax : 02 40 37 37 00
mediateur@ac-nantes.fr

Nice

Anne Radisse
Jean-Philipe Cante
Rectorat
53, avenue Cap-de-Croix
06181 Nice cedex 02
Tél. : 04 93 53 72 43
Fax : 04 93 53 72 44
mediateur-academique@ac-nice.fr

Orléans-Tours

Jean-Paul Lamorille
Rectorat
4, rue Marcel-Proust – Bâtiment C
45000 Orléans
Tél. : 02 38 79 42 01
mediateur@ac-orleans-tours.fr

Paris

Marlène Celermajer
Tél. : 01 40 46 20 36
Claude Boichot
Tél. : 01 40 46 22 67
Michel Coudroy
Tél. : 01 40 46 23 40
Rectorat
47, rue des Écoles
75230 Paris cedex 05
Fax : 01 40 46 23 43
mediateur.acad@ac-paris.fr

Poitiers

Renée Cerisier
Rectorat
22, rue Guillaume-VII-le-troubadour
BP 625
86022 Poitiers Cedex
Tél. : 06 12 67 35 94
mediateur@ac-poitiers.fr

Reims

Jean-Marie Munier
Rectorat
1, rue Navier
51082 Reims cedex
Tél. : 03 26 05 68 05
Port. : 06 30 96 78 92
Fax : 03 26 05 99 95
mediateur@ac-reims.fr

Rennes

André Quintric
Josiane Ballouard
Rectorat
96, rue d'Antrain
CS 10503
35705 Rennes cedex 7
Tél. : 02 99 25 35 25
Fax : 02 99 25 35 21
mediateur@ac-rennes.fr

Réunion

Christiane André
Rectorat
24, avenue Georges-Brassens
97702 Saint-Denis messag cedex 9
Tél. : 02 62 29 78 29
Port. : 06 92 42 42 89
mediateur@ac-reunion.fr

Rouen

Patrick Tach
DSDEN de la Seine Maritime
5, place des Faïenciers
76037 Rouen cedex
Tél. : 02 32 08 97 77
Fax : 02 32 08 97 78
mediateur.academique@ac-rouen.fr

Strasbourg

Paul Muller
Rectorat
6, rue de la Toussaint
67975 Strasbourg cedex 09
Tél. : 03 88 23 35 27
Fax : 03 88 23 39 28
mediateur@ac-strasbourg.fr

Toulouse

François Samson
Norbert Champredonde
Gérard Trève
Rectorat
Place Saint-Jacques
31073 Toulouse cedex
Tél. : 05 61 17 81 20
Fax : 05 61 17 81 71
mediateur@ac-toulouse.fr

Versailles

Georges Septours
Martine Safra
Christiane Vaissade
Marie-Claire Rouillaux
Rectorat
3, boulevard Lesseps
78017 Versailles cedex
Tél. : 01 30 83 51 06
Fax : 01 30 83 51 03
ce.mediateur@ac-versailles.fr

Collectivités d'Outre-Mer

Lucien Lellouche
Carré Suffren
110, rue de Grenelle
75357 Paris 07 SP
Fax : 01 55 55 22 99
mediateur-com@education.gouv.fr

Centre national d'enseignement à distance

Gilbert Le Gouic-Martun
Direction générale du CNED
2, avenue Nicéphore-Niepce
BP 80300
86963 Futuroscope Chasseneuil Cedex
Tél. : 05 49 49 34 50
Fax : 05 49 49 05 81
mediateur@cned.fr